Logo

Description automatically generated

**REPÚBLICA DOMINICANA**



GOBIERNO DE LA

**REPÚBLICA DOMINICANA**



**AÑO 20 22**

**MEMORIA**

**INSTITUCIONAL**

**MEMORIA**

**INSTITUCIONAL**

**AÑO 20 22**



GOBIERNO DE LA

**REPÚBLICA DOMINICANA**



**TABLA DE CONTENIDOS**

Memoria Institucional 2022

[PRESENTACIÓN 2](#_Toc122528111)

[I. RESUMEN EJECUTIVO 1](#_Toc122528112)

[II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL 5](#_Toc122528113)

[**2.1 Marco filosófico institucional** 5](#_Toc122528114)

[**Misión:** 5](#_Toc122528115)

[**Visión:** 5](#_Toc122528116)

[**Valores:** 5](#_Toc122528117)

[**2.2 Base legal** 6](#_Toc122528118)

[**2.3 Estructura Organizativa** 10](#_Toc122528119)

[**2.4 Planificación Estratégica Institucional** 9](#_Toc122528120)

[III. RESULTADOS MISIONALES 13](#_Toc122528121)

[**3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales** 13](#_Toc122528122)

[IV. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO 21](#_Toc122528123)

[**4.1 Desempeño área administrativa y financiera** 21](#_Toc122528124)

[**4.2 Desempeño de los recursos humanos** 25](#_Toc122528125)

[**4.3 Desempeño de los procesos jurídicos** 41](#_Toc122528126)

[**4.4 Desempeño de la tecnología** 44](#_Toc122528127)

[**4.5 Desempeño del sistema de Planificación y Desarrollo Institucional** 48](#_Toc122528128)

[**Resultados de los Sistemas de Calidad** 50](#_Toc122528129)

[**4.6 Desempeño del área de comunicaciones** 53](#_Toc122528130)

[V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL 57](#_Toc122528131)

[VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO 76](#_Toc122528132)

[VII. ANEXOS 77](#_Toc122528133)

[**a)** **Matriz de principales indicadores de gestión por procesos** 77](#_Toc122528134)

[**b)** **Matriz Índice de la gestión Presupuestaria(IGP)** 80](#_Toc122528135)

[**d)** **Resumen del plan de compras** 81](#_Toc122528136)

# PRESENTACIÓN

Memoria Institucional 2022

La Tesorería de la Seguridad Social (TSS), 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), enfocados en la implementación plena del Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS) bajo la ley 87-01 y sus modificaciones, tiene el honor de presentarles la memoria institucional 2022.

# RESUMEN EJECUTIVO

Memoria institucional 2022

Al 30 de noviembre de 2022, los ingresos recaudados por la Tesorería de la Seguridad Social alcanzaron el monto acumulado de RD$153,408,045.8MM para un incremento de RD$27,030,675.9 en comparación con lo recaudado para el mismo periodo del año 2021, representando un crecimiento de un 20%. Durante el año en curso se han pagado 946,220 notificaciones.

Los ingresos recaudados en el mes de noviembre por la Tesorería de la Seguridad Social alcanzan la suma de RD$ 14,497,934,221.8 con un total de 101,678 notificaciones pagadas. De estos el 95.06% corresponde a pagos oportunos, mientras que el 4.94% corresponde a pagos en atraso.

A noviembre del año 2022, se encuentran registrados 98,130 empleadores, en el Sistema de la Seguridad Social.

La institución tiene un nivel de eficiencia de recaudo de un 98% comparando las notificaciones de pago generadas en el periodo versus las pagadas, complementado con la gestión oportuna de las cobranzas y los diferentes canales de difusión de información que tenemos disponible para sensibilisar a los empleadores en el cumplimiento de sus obligaciones.

El incremento de las recaudaciones en el periodo 2022 fue de un 20% percibidos con el aumento de los topes salariales e incremento de per cápita, que contribuye a una mayor cobertura para los afiliados en las prestaciones de servicios de salud e incremento en los fondos de pensiones, además se ha incrementado y fortalecido la gestión de cobros y sometimientos a empleadores morosos.Asi mismo al mes de octubre del año 2022, se encuentran registrados en el Sistema Dominicano de Seguridad Social 2,311,132 trabajadores cotizantes, el salario promedio es de RD$29,961.84. Respecto al mismo periodo 2021, se observa un crecimiento de 7% de los trabajadores cotizantes en el SUIR y 6.57% en el salario pomedio.

Los pagos a las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) del Régimen Contributivo fue RD$68,783,140,903.20 correspondientes a 2,079,340 titulares, 2,269,296 dependientes y 246,515 adicionales, lo que refleja un incremento aproximado de 6%.

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

Del total de trabajadores cotizantes registrados en el SDSS, el 64.49% está ubicado en la capital de Santo Domingo, el 13.87% está ubicado en Santiago de los caballeros, el 4.06% en la provincia La Altagracia y el 20.12% restante están distribuidos en las demás provincias del país.

Se observa en los registros del SDSS, el 87% tienen ingresos inferiores a RD$5,000, y que el 9.25% de las cotizaciones en el mercado laboral perciben salarios entre RD$5,000 a RD$10,000 pesos, seguido el 26.69% de las cotizaciones que perciben salarios entre RD$10,000 a RD$15,000 pesos, el 37.50% que tienen ingresos entre RD$15,000 y RD$30,000, el 11.76% que tienen ingresos entre RD$30,000 y RD$50,000, el 14.01% tiene ingresos superiores a los RD$50,000.

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

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

A los fines de identificar y validar el cumplimiento de dichos empleadores de cara a las obligaciones de la seguridad social, de manera que se garantice la cobertura oportuna y acorde a sus derechos a dichos trabajadores al SDSS,la ejecución física del producto institucional fiscalizacion de empleadores, ha alcanzado 2,556 fiscalizaciones en lo que va de año,

En cuanto a la disponibilidad del SUIR, Sistema Único de Información y Recaudo, obtuvimos un resultado de un 98.6% logrando una ejecución completa con respecto a lo programado. No hubo salidas del SUIR lo que garantizó a los empleadores poder tener accesibilidad en todo momento para realizar novedades y carga de nóminas al sistema o realizar consultas.

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

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

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

# INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2022

## **2.1 Marco filosófico institucional**

### **Misión:**

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

### **Visión:**

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

### **Valores:**

**Transparencia:**

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

**Compromiso Social:**

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

**Servicio:**

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

**Innovación**:

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

**Calidad:**

* Cumplimos fielmente las normativas y los controles internos de forma oportuna.
* Damos lo mejor de nosotros para trabajar con excelencia y compromiso.

Buscamos activamente el mejoramiento continuo de nuestros procesos y operaciones.

## **2.2 Base legal**

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

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

**Leyes:**

* [Ley 87-01 que crea el Sistema de Seguridad Social](https://tss.gob.do/assets/ley87-01.pdf), modificada por la [Ley 13-20 que fortalece la T](https://tss.gob.do/assets/ley13-20.pdf)SS.
* [Ley No. 188-07 que introduce modificaciones a la Ley No. 87-01](https://tss.gob.do/assets/ley188-07.pdf).
* [Ley No. 189-07 que facilita el pago a los empleadores con deudas pendientes con el SDSS](https://tss.gob.do/assets/ley189-07.pdf).
* [Ley 177-09 que otorga amnistía a todos los empleadores públicos y privados](https://tss.gob.do/assets/ley177-09.pdf).

**Reglamentos:**

* [Reglamento Orgánico de la TSS](https://tss.gob.do/assets/reglamento_tss_decreto.pdf) aprobado mediante Decreto No. 775-03 de fecha 12 de agosto de 2003.
* [Reglamento de Pensiones](https://tss.gob.do/assets/regla_pensiones.pdf), aprobado mediante Decreto No. 969-02 de fecha 19 de diciembre del 2002.
* [Reglamento del Régimen Subsidiado](https://tss.gob.do/assets/regla_regimen_sub.pdf) Modificado, aprobado mediante Decreto No. 136-13, de fecha 02 de octubre de 2013.
* [Reglamento del Seguro Familiar de Salud](https://tss.gob.do/assets/sfs.pdf), aprobado mediante Decreto No. 234-07 de fecha 4 de mayo de 2007.
* [Reglamento Interno del Consejo Nacional de la Seguridad Social](https://tss.gob.do/assets/regla_interno_cnss.pdf), aprobado mediante Decreto No. 707-02 de fecha 4 de septiembre de 2002.
* [Reglamento del Seguro de Riesgos Laborales](https://tss.gob.do/assets/regla_srl_v2.pdf) Modificado, aprobado mediante Decreto No. 255-07, de fecha 14 de mayo de 2007.

## **2.3 Estructura Organizativa**

Interfaz de usuario gráfica, Diagrama

Descripción generada automáticamente

## **2.4 Planificación Estratégica Institucional**

**Filosofía**

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

**Ejes y Objetivos Estratégicos**

***Primer Eje: Experiencia Del Usuario***

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

**Visión al 2025:**

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

**Objetivos Estratégicos:**

1. Acercar la Institución a los empleadores

Ampliados y mejorados los servicios a través de herramientas tecnológicas innovadoras

• Contar con kioskos 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 areas operativas en un 100% se vean reflejados en el mapa de procesos y ver el inicio y final de cada proceso para obtener servicios agiles y menor cantidad de desperdicios en los servicios.

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

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**

Fortalecer y mantener el crecimiento y desarrollo del capital humano.

• Alianzas estratégicas con instituciones, universidades y centros de entrenamiento para la acción social y capacitación de los colaboradores.

Lograr y mantener un buen clima organizacional que contribuya al bienestar, el buen desempeño y la motivación de los colaboradores.

• Fortalecida y consolidada la marca TSS a lo interno mediante un sistema de comunicación interna integral para disponer de informaciones oportunas hacia los colaboradores.

• Contar con facilidades y ambiente de trabajo confortables y accesibles.

# RESULTADOS MISIONALES

Memoria Institucional 2022

## **3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales**

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

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

Para el período enero-noviembre de 2022, se realizaron 2,556 fiscalizaciones a empleadores en toda la geografía nacional y se suministró información acorde a los tipos de casos o solicitudes, como se detalla a continuación:

**Notificaciones de Pagos Generadas por Auditorias (NPA)**

Para el periodo enero-noviembre de 2022, se realizaron 79 cargas de Notificaciones de Auditorias las cuales ascienden a un monto de RD$5.2 MM, de las cuales el 61% se encuentran pagadas y el 39% en estatus vencida, tal como se indica a continuación:

| **Mes De Generación** | **Pagada** | **Vencida** | **Total** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Enero** | 294,164.31 | 125,399.69 | 419,564.00 |
| **Febrero** | 295,599.45 | 207,610.58 | 503,210.03 |
| **Marzo** | 216,058.30 | 91,082.48 | 307,140.78 |
| **Abril** |  | 19,723.16 | 19,723.16 |
| **Mayo** | 71,578.46 | 121,139.74 | 192,718.20 |
| **Junio** | 16,442.04 | 281,582.58 | 298,024.62 |
| **Julio** | 59,283.71 | 7,710.51 | 66,994.22 |
| **Agosto** | 209,674.53 | 215,130.72 | 424,805.25 |
| **Septiembre** | 173,763.65 | 848,531.66 | 1,022,295.31 |
| **Octubre** | 189,671.78 | 539,596.67 | 729,268.45 |
| **Noviembre** | 4,149.95 | 1,230,986.61 | 1,235,136.56 |
| **Total** | **1,530,386.18** | **3,688,494.40** | **5,218,880.58** |

**Dispensas**

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

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

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

En adición, se realizaron auditorías a 61 empleadores las cuales resultaron en la revocación de la dispensa al identificar su uso incorrecto.

**Presunción de Fraude**

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

Producto de este monitoreo se identificaron 64 casos de presunción de fraude para los cuales se preparó un informe con el análisis realizado, el cual fue remitido a la Dirección Jurídica de la TSS quienes a su vez le dan el tratamiento legal correspondiente.

**Principales indicadores:**

| **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 / **Cantidad de auditorías realizadas a empleadores y unidades receptoras de fondos** | Se realizaron 2,158 fiscalizaciones, lo que representa el 60% de lo programado al cierre del tercer trimestre. Esto se debe a os cambios que se han realizado a los criterios de auditorías. Se generó facturación de Notificación de Pagos por Auditorías por RD$ 5.2MM, a favor del SDSS. 80% (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 / **% NP Pagadas de Forma Oportuna** | 98% (cumplimiento) Incremento de la recaudación en un 20%.  Gestión 100% de cartera de cobros. |
| Hacia un Estado Moderno e Institucional | Mejorada la calidad de los servicios públicos | Garantizado el acceso y disponibilidad de la información hacia los empleadores mediante la ampliación y mejora de los servicios a través de herramientas tecnológicas innovadoras / **Índice de Satisfacción del Usuario** | 95% (meta) 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 **/ Disminuir el Índice de Morosidad** | 24% (meta) 1-Al cierre del año se depositaron 123 denuncias en la Procuraduría General de la República, lo que representan un perjuicio económico para el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), en pago de per cápitas, ascendente a la suma de RD$ 187,581,363.13. 2-Fueron generados 948 Acuerdos de Pagos a empleadores morosos, lo que ha representado ingresos al SDSS, por ciento cuarenta y dos millones de pesos (DOP$142,000,000.00) |
| Gestión de datos para análisis y toma de decisiones / Crear oportunidades para la juventud | Aumentada la producción de estadísticas e indicadores económicos desagregados en el territorio | Fortalecido el acceso a las informaciones del sistema para mejorar el análisis y la toma de decisiones basadas en evidencia / **Cantidad de informes publicados** |               Informe estadístico sobre la cobertura de salud del SDSS ·              Panorama laboral del SDSS / Estadísticas de recaudo de la TSS ·              Historial Boletín Estadístico de Recaudo 2014 – 2020 ·              Análisis trabajadores suspendidos Estas informaciones están siendo el principal referente por instituciones gubernamentales y de consumo particular del ciudadano para fines de estudio, medición y evaluación del comportamiento del SDSS y toma de decisiones para la formulación de políticas públicas. https://tss.gob.do/tableros-interactivos.html https://tss.gob.do/informes-estadisticos.html Tableros interactivos  ·              Histórico de cotizantes / Tablas Dinámicas |
|  |  |  |  |

# RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria institucional 2022

## **4.1 Desempeño área administrativa y financiera**

Los avances en el área Administrativa han sido los siguientes:

* Alineado a la cultura y valores relacionados con la Transparencia hemos mantenido una calificación sobresaliente el indicador de monitoreo de uso del Portal de Compras y Contrataciones, incidiendo por medio de procesos eficientes y apegados a las normativas, en los indicadores clave relacionados con el porcentaje de servicios automatizados, índice reputacional, así como la ejecución del porcentaje del presupuesto orientado a inversiones.
* Atendiendo a nuestro compromiso con la Innovación, automatización de procesos, eficientización de los servicios, concluimos con éxito el programa de digitalización iniciado en 2019. Actualmente nos estamos concentrando en la automatización de los archivos de gestión, capacitación a los gestores y diseñar los procesos que permitan a través del tiempo mantener niveles óptimos de digitalización.
* Hemos fortalecido nuestra presencia a Nivel Nacional por medio de la apertura de una nueva Oficina Regional en San Francisco de Macorís, con miras a garantizar el cumplimiento de los objetivos de nuestro eje estratégico de Experiencia al Usuario. Gestionamos con la OGTIC espacios en dos nuevos Puntos GOB que serán abiertos en el año 2023, lo que permitirá a los usuarios contar con más canales de servicio, así como tener acceso en horarios extendidos y fines de semana.
* Con el alquiler y posterior adecuación de nuevas oficinas operativas en la Avenida Gustavo Mejía Ricart, Santo Domingo, hemos ampliado la capacidad de nuestro Centro de Llamadas, aumentado los operadores de servicios, y redistribuido áreas administrativas para hacer más eficientes nuestras operaciones, impactando positivamente en resultados de nuestro Eje Estratégico de Fortalecimiento Institucional .
* Hemos llevado con éxito nuestro Programa 3R’s aportando a nuestra cultura y valores relacionados con el Compromiso Social, por medio de campañas de concientización internas, y medidas de adecuación de las plantas físicas a los fines de disminuir el impacto de nuestra institución en el medio ambiente, contrato entre estas medidas el cambio de luminarias a LED, estandarizar la climatización, adquirir equipos de alta eficiencia, impactando de manera positiva el eje 4 de sostenibilidad ambiental de la Estrategia Nacional de Desarrollo, entre otros aspectos importantes.

Estos cambios impactan en los siguientes aspectos:

• Fortalecimiento de la imagen institucional, al contar con espacios bien iluminados, climatizados y de aspecto moderno, para hacer la experiencia de visita a las instalaciones más agradable.

• Mejora en las condiciones de los espacios físicos de los colaboradores.

• Mayor presencia a nivel nacional.

• Mayor espacio para satisfacer las necesidades de crecimiento a nivel institucional, tanto de la cantidad de colaboradores como el aumento progresivo en los servicios que se ofrecen.

• Disponibilidad de recursos en materia de transportación que garanticen la movilidad del personal de la Dirección de Fiscalización externa, para así poder cumplir con la ejecución de los planes de visita a empleadores.

**Listado de compras por procesos:**

| Modalidad | Total | Precios |
| --- | --- | --- |
| Comparación de precios | 37,742,979.00 | 40% |
| Compras menores | 20,330,847.00 | 22% |
| Compras por debajo del umbral | 2,518,317.00 | 3% |
| Licitación Pública Nacional | 10,122,214,00 | 11% |
| Procesos de Excepción | 23,623,192.00 | 25% |
| **Total** | **94,337,549.00** | **100%** |

**Listado por empresa adjudicataria:**

| Tipo de empresa Adjudicada | Total | Porcentaje |
| --- | --- | --- |
| Grande | 37,625,104.00 | 40% |
| MiPyme | 49,268,041,00 | 52% |
| MiPyme Mujer | 71,444,404.00 | 8% |
| **TOTAL** | **94,337,549.00** | **100%** |

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

La recaudación es el proceso mediante el cual se reciben las cotizaciones y contribuciones de los trabajadores y empleadores a

través de la Red Financiera Nacional por cuenta de la Tesorería de la Seguridad Social.

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

|  | 2022 | 2021 | Variación | % |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Recaudaciones | | 153,408,045,860.37 | 126,377,369,896.43 | 27,030,675,963.94 | 21.39% |
| Pagos | | 153,999,794,293.48 | 125,723,366,697.69 | 28,276,427,595.79 | 22.49% |
| Inversiones | | 10,615,270,670.02 | 11,079,766,848.45 | (464,496,178.43) | -4.19% |
| Devolución de Aportes a Ciudadanos | | 174,209,195.41 | 126,551,915.89 | 47,657,279.52 | 37.66% |
|  |  |  |  |  |

| Objeto | Presupuesto | Presupuesto Vigente | Ejecución |
| --- | --- | --- | --- |
| Inicial |
| 2 - GASTOS | | | |
| 2.1 - Remuneraciones y Contribuciones | 358,016,908.00 | 398,205,308.00 | 323,484,865.89 |
| 2.2 - Contratación de Servicios | 214,648,560.00 | 326,583,901.85 | 137,344,152.64 |
| 2.3 - Materiales y Suministros | 9,062,732.00 | 21,165,300.38 | 8,180,057.18 |
| 2.4 - Transferencias Corrientes | 17,161,463,152.00 | 18,696,623,152.00 | 17,266,364,287.34 |
| 2.5 - Transferencias de Capital | - | - | - |
| 2.6 - Bienes Muebles, Inmuebles E Intangibles | 2,343,800.00 | 126,525,828.05 | 19,413,835.69 |
| 2.7 - Obras | 1,500,000.00 | 10,904,639.29 | 3,019,061.34 |
| 2.8 - Adquisición de Activos Financieros con Fines de Política | - | - | - |
| 2.9 - Gastos Financieros | - | - | - |
| Total Gastos | 17,747,035,152.00 | 19,580,008,129.57 | 17,757,806,260.08 |

**Presupuesto 2022**

## **4.2 Desempeño de los recursos humanos**

Subsistema de Reclutamiento y Selección

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

Cumpliendo con lo establecido en la Ley 41-08 y el Reglamento 251-15 de Reclutamiento y Selección y más reciente, con la Resolución 357-2021 del Ministerio de Administración Pública, el ingreso a cargos de carrera administrativa general es mediante la aplicación de concursos públicos, donde se les da la oportunidad a los servidores de carrera de ascender y a los ciudadanos en general de ingresar al Estado, siempre y cuando estos cumplan con los requisitos establecidos y superen satisfactoriamente cada una de las etapas.

En este año se cerraron siete (7) concursos externos iniciados en el año 2021 con el objetivo de cubrir cargos vacantes correspondientes a los grupos ocupacionales III, IV y V, como resultado fueron nombrados provisionalmente veintidós (22) servidores previa aprobación del Ministerio de Administración Pública, los cuales deben cumplir con las actividades pautadas en sus acuerdos de desempeños para ser acreditados como Servidores de Carrera Administrativa de manera definitiva en dichos cargos.

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

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

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

De los diez (10) concursos publicados, cinco (5) han sido concluidos, teniendo como resultado el nombramiento provisional de siete (7) servidores, los cuales iniciaron su periodo probatorio en los meses de octubre y diciembre. Se tiene previsto concluir los cinco concursos restantes al finalizar este año.

De igual forma, se publicaron dos concursos externos, para cubrir cuatro plazas vacantes, correspondiente al Grupo Ocupacional IV, para estos concursos recibimos 1,580 aplicaciones y fueron admitidos 138 candidatos. Estos concursos se encuentran en la fase III, evaluación por competencias, por lo que se estima que para finales de diciembre sean concluidos.

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

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

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

**Promoción o movimientos del personal**

La Promoción o movimiento de un personal a un cargo perteneciente al mismo grupo ocupacional o a un grupo mayor, podrá tener lugar dentro de la TSS en base al cumplimiento de políticas internas para grupos I y II y a las normas establecidas por el Ministerio de Administración Pública para los grupos III, IV y V.

Bajo esta modalidad en el 2022 fueron promovidos cinco (5) colaboradores pertenecientes al Grupo Ocupacional II y han sido nombrados provisionalmente en cargos de carrera once (11) colaboradores pertenecientes a los Grupos Ocupacionales II y IV, los cuales están ocupando cargos de manera interina correspondientes a los Grupos Ocupacionales IV y V.

Con estos movimientos reafirmamos nuestro compromiso con el crecimiento profesional y la confianza en nuestros colaboradores para que desempeñen cargos que les permitan evidenciar sus competencias y habilidades y que puedan aportar a la creación de estrategias que nos permitan alcanzar las metas planteadas.

**Movimientos en la Carrera Administrativa**

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

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

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

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

\*Cantidad de mujeres y hombres por grupo ocupacional

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

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

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

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

**Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo**

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

* Campaña “Creando juntos nuestra cultura de Seguridad y Salud en el trabajo”, con el propósito de promover buenas prácticas entre nuestros colaboradores y fomentar la prevención mediante actividades educativas.
* Impartimos en conjunto con el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales, IDOPPRIL, la charla sobre Seguros de Riesgos Laborales: cobertura, beneficios y accesos, esto como parte de las actividades realizadas en conmemoración del Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
* Capacitación a los miembros del SISTAP y orientación en cuanto al proceso de implementación del sistema, evaluación de riesgos por parte del personal del IDOPPRIL a solicitud de la Institución con el objetivo de detectar áreas de mejora y fortalecer nuestro sistema de seguridad y salud.
* Creación del Comité Mixto de Seguridad y Salud.

**Índice de rotación de personal**

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

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

**El** **Programa de Capacitación y Adiestramiento TSS**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Capacitaciones Virtuales**

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

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

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

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

**Programa de Pasantía TSS**

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

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

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

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

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

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

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

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

**Compromiso Social**

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

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

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

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

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

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

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

**Acuerdo de Desempeño y Evaluación de desempeño**

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

A partir del año 2022, a través de la circular 0031095 sustituye la resolución No. 39-2014 y dispone de mejoras para el Sistema de Evaluación del desempeño basada en logro de metas o resultados.

Durante el mes de enero, se impartió la sensibilización Novedades en el proceso de evaluación del desempeño 2022” con el objetivo de lograr un empoderamiento y eficiente realización de este proceso y la elaboración de las metas SMART.

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

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

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

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

**Implementación de Nuevo Software de RRHH**

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

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

**Alianzas Estratégicas:**

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

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

## **4.3 Desempeño de los procesos jurídicos**

**Acuerdos De Pago**

Al cierre del semestre la Dirección Jurídica generó 948 Acuerdos de Pagos a empleadores con deudas, lo que ha representado ingresos por RD$142 millones de pesos, en las cotizaciones y contribuciones de los trabajadores en el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS). Mediante esta modalidad concedida por la TSS a los empleadores, cientos de trabajadores logran acceder nuevamente a los beneficios que brinda el SFS.

**Contratos**

A la fecha de este informe la Dirección Jurídica a través del Departamento de Elaboración de Documentos Legales ha tramitado y ejecutado un total de 72 Contratos y se han gestionado exitosamente 64 certificaciones de estos en la Contraloría General de la República.

**Denuncias Casos Fraude**

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

**Intimaciones De Pago**

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

**Querellas Empleadores Morosos**

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

Adicionalmente, con la finalidad de completar los elementos de prueba necesarios para individualizar a las personas físicas penalmente responsables por infringir la Ley de Seguridad Social y para completar veinticuatro (24) querellas que se encuentran en curso, gestionamos ante la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo la entrega de cuarenta y cinco (45) Certificados de Registro Mercantil actualizados de estas empresas.

**Normativas Complementarias Emitidas Por La Tesorería De La Seguridad Social.**

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

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

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

## **4.4 Desempeño de la tecnología**

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

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

**Certificaciones obtenidas**

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

**Desempeño de la mesa de servicio**

Respecto al desempeño de la mesa de servicios hemos atendido en el período enero-noviembre 2022 un total 1897 solicitudes de servicios de las cuales 1790 fueron atendidas dentro del tiempo establecido y 107 fuera de plazo, produciendo un resultado de 94% de satisfacción.

|  |  |
| --- | --- |
| Dentro de Métricas | 1790 |
| Fuera de Métricas | 107 |
|  |  |
| Nivel de Cumplimiento | 94% |
|  |  |
| Total Servicios | 1897 |

**Proyectos de fortalecimiento del área o las competencias del personal**

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

Este 2022, estamos en la mejora de los procesos de interconexión con las instituciones tanto públicas como privadas, permitiendo así el intercambio de información de una manera efectiva, con el objetivo de agilizar los procesos de los servicios que realizan dichos organismos. Para esto estamos implementando una nueva tecnología que permitirá hacer más ágil este proceso, los intercambios con instituciones públicas serán mediante la herramienta X-ROAD.

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

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

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

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

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

**Resaltar participación de mujeres en TIC**

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

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

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

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

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

## **4.5 Desempeño del sistema de Planificación y Desarrollo Institucional**

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

Como parte de este proceso, fueron ajustadas las metas de algunos productos que ya habían alcanzado su ejecución en el periodo 2021.

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

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

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

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

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

Para fortalecer la cultura de calidad, la institución se postuló este año al premio Iberoamericano de la Calidad, resultando finalista en dicho premio y a la espera del resultado final que será anunciado en la celebración de la Cumbre de Jefes de Estados, que será llevada a cabo en nuestro país en marzo del año 2023.

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

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

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

## **Resultados de los Sistemas de Calidad**

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

**Objetivos de Calidad 2022**

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

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

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

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

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

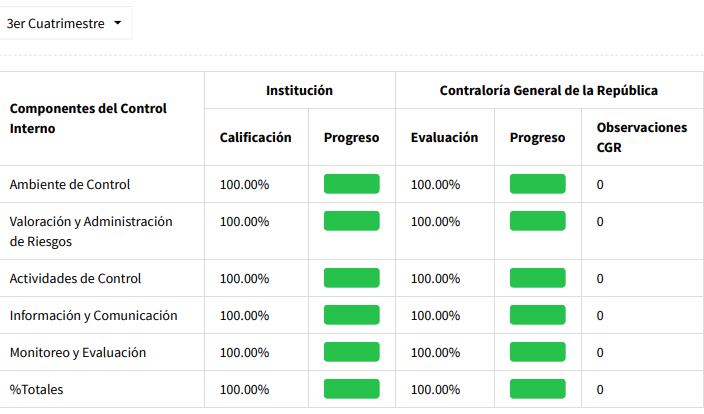
**Sistema de Control Interno (NOBACI)**

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

El 11 de mayo de 2022, la Contraloría General de la República nos asignó nuevo Asesor para seguimiento y monitoreo del proceso a través del Sistema para Diagnostico NOBACI, el cual evaluó el requerimiento pendiente correspondiente a la Matriz de valoración y administración de Riesgos VAR-011), alcanzando el 12 de mayo 2022, el 100% en implementación de las normas del Sistema de Control Interno de la Tesorería de la Seguridad Social, de conformidad con lo previsto en las NOBACI y nuevas actualizaciones del SINACI conforme a la resolución 008-20, con corte al 30 de junio de 2022.

Es importante destacar, una vez diseñado la implementación de las NOBACI en la Tesorería de la Seguridad Social, la CGR en reunión sostenida el 07 de junio 2022, nos informan que hemos sido seleccionado en su primera etapa (Plan piloto), para iniciar la validación de cumplimiento a la efectividad de las Normas Básicas de Control interno, lo cual se encuentra en proceso de revisión.

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



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

## **4.6 Desempeño del área de comunicaciones**

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

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

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

La TSS actualmente cuenta con presencia en cinco plataformas de redes sociales, las cuales son: Instagram, Twitter, LinkedIn, Facebook y YouTube.

A través de estos canales se publican diariamente las noticias, iniciativas y actividades que se desarrollan en la institución, así como se informa acerca de los servicios que ofrece la Tesorería y se educa acerca de cómo se puede acceder a estos servicios.

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

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

La presencia en redes sociales de la Tesorería de la Seguridad Social es parte del plan de medios de la institución y es un eje fundamental para conectar, informar y socializar sobre las fortalezas del SDSS, la importancia de cotizar para el Sistema y el fortalecimiento de la Seguridad Social a nivel nacional.

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

A la fecha de elaboración de este informe, la Tesorería de la Seguridad Social cuenta con 26,010 seguidores en Instagram; 4,050 seguidores en Twitter; 7,817 seguidores en Facebook y 1,646 suscriptores en YouTube. ¿Cómo ha crecido? Estadística del 2020-2021-2022 en seguidores

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

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

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

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

Asimismo, se distribuyeron notas de prensa acerca de la entrega de donación al Hogar de Ancianos San Francisco de Asís, como parte de la estrategia de compromiso social de la institución; también se difundieron informaciones acerca de la selección de la institución como finalista al Premio Iberoamericano de la Calidad y la participación en el simulacro nacional de terremotos.

En general, la TSS obtuvo publicaciones en 7 periódicos impresos locales y un promedio de 35 medios digitales.

Para diciembre, se proyecta la redacción y distribución de al menos una nota de prensa más sobre las recaudaciones del SDSS durante todo el 2022 y las nuevas fechas de pago de las responsabilidades de los empleadores ante el Sistema para el año 2023.

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

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

# SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2022

**5.1 Nivel de la satisfacción con el usuario**

La Dirección de Servicios se encarga de dar asistencia a las empresas y empleadores en los diferentes procesos que se realizan dentro del Sistema Único de Información y Recaudo (SuirPlus), así como brindar soporte para el registro en línea de los mandatos establecidos como deberes y derechos de los trabajadores en materia de la ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, sus normas y las actualizaciones sobre resoluciones que inciden sobre la salud, pensión, riesgos laborales, subsidios y otros, manteniendo un manejo confidencial de la información y la calidad en las asistencias, para así contribuir con la satisfacción de todos nuestros usuarios. Nuestro principal objetivo es garantizar un servicio oportuno a los empleadores, servicios ofrecidos y controlados a través de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano monitoreada y controlada por el Ministerio de Administración Pública y el Sistema de Gestión Integrado de Calidad TSS amparado en la norma ISO 9001:2015.

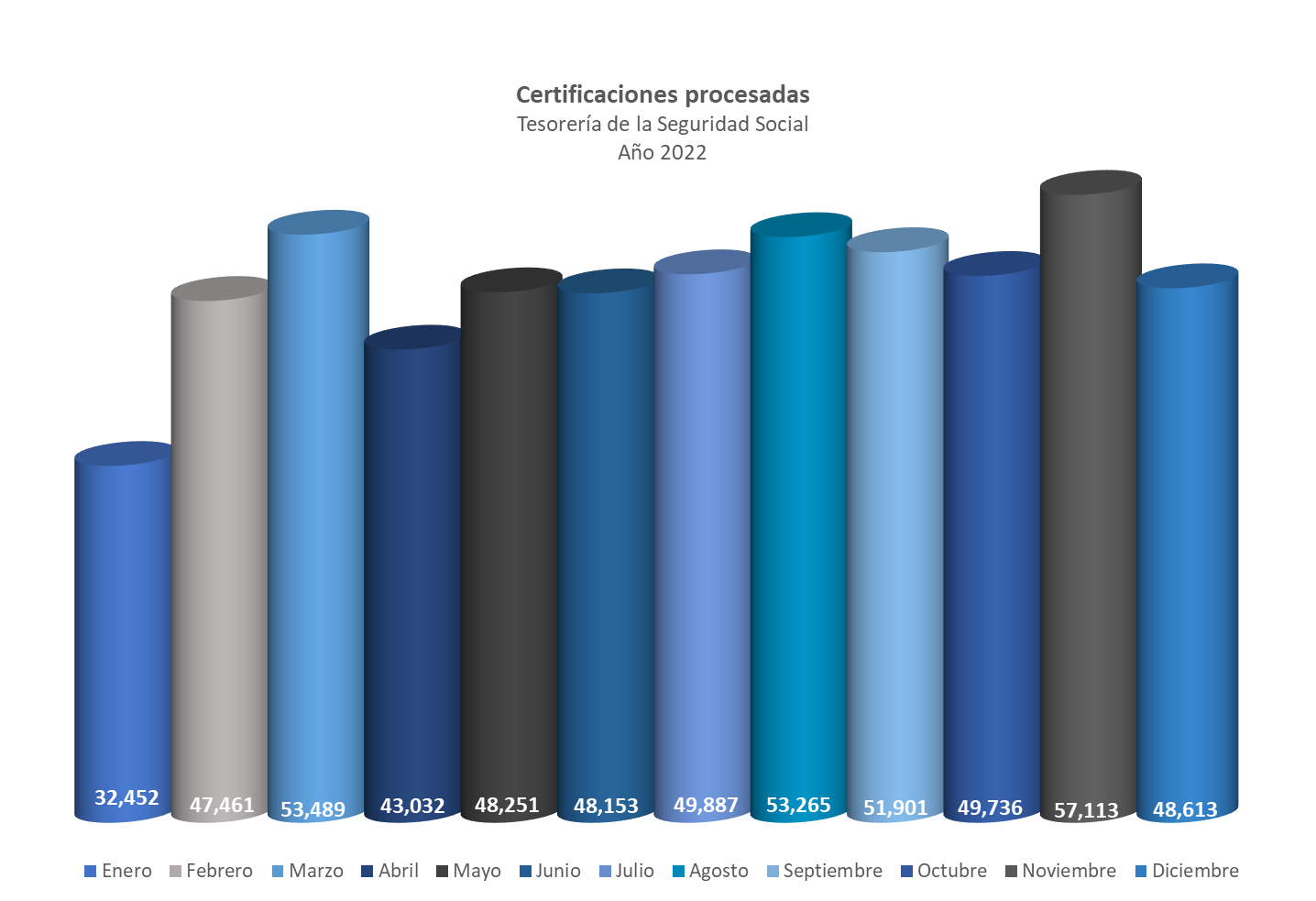
Objetivos e Indicadores de Servicios

la Dirección de Servicios incide de forma directa sobre la administración del Sistema Único de Información y Recaudo y de igual forma sirve como canal para facilitarle la gestión del pago de los recursos y los compromisos de nuestros clientes con sus trabajadores y del cual tenemos identificados dos servicios pilares para el sistema como son el registro de empleadores y la asignación de Número de Seguridad Social (NSS) para dominicanos, residentes legales y extranjeros en territorio nacional que cumplan con las regulaciones laborales de la República Dominicana y que permiten a las empresas bajo el Régimen Contributivo estar al día en los aportes y contribuciones a la seguridad social. Del registro de los trabajadores se disponen de otros productos que permiten a las empresas obtener los beneficios laterales del SDSS, y que les sirve de aval para licitaciones en concursos públicos, clasificación para certificación como MIPYMES, manejo de demandas laborales o control de cumplimiento interno.

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

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

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



Hemos asistido 400 instituciones del Sector Gobierno de los cuales gestionamos los pagos de seguridad social más de 220 instituciones centralizadas y descentralizadas asistiéndoles desde la generación de las notificaciones de pago de aportes al SDSS hasta el registro de sus nóminas al SUIRPlus, la solicitud de los pagos acorde a los fondos transferidos de Tesorería Nacional a la Cuenta Gobierno para la ejecución de los aportes y contribuciones de todos los trabajadores del sector público por los que se gestionan los recursos a través del SIGEF.

Estamos enfocado en lograr el punto de excelencia, alcanzando el 100% de llamadas exitosas en un promedio de tiempo de 30 segundos acorde a los requisitos de las NORTIC que son monitoreadas por la OGTIC. Al 30 de noviembre del 2022, el Centro de Asistencia al Usuario de la TSS recibió un total de ciento ochenta y un mil setecientos sesenta y ocho (181,768) llamadas y chats para gestionar o tramitar los servicios de nuestra institución y la tasa de abandonado promedio fue de 23% reduciéndose en un 12% en comparación con el 2021 que fue un promedio de 35%. En el 2021 nos propusimos la meta de reducirlo en un 10% y fue sobrepasada en un 2% del objetivo planteado logrando un 77% en la tasa de éxito.

Gráfico, Gráfico de barras

Descripción generada automáticamente

La Dirección de Servicios asistió un total de cincuenta y tres mil ochocientos sesenta y nueve (53,869) usuarios a través de nuestro sistema de chat, y vía Info, intercambiamos más de cinco mil solicitudes y requerimientos relacionados a solicitudes de registro, actualización de datos de representantes, solicitudes de número de seguridad social e informaciones en general sobre el manejo del Sistema Único de Información y Recaudo.

**División de Empleadores Sector Gubernamental**

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

**División de Empleadores Sector Privado**

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

* Registro o afiliación de nuevas empresas
* Soporte para el registro de nómina, reporte de novedades, información de pagos y otros
* Reclamaciones de pagos no aplicados
* Asignación de Número de Seguridad Social para extranjeros regulados y nuevos cedulados
* Impacta además en la creación de Números Únicos de Identidad para menores
* Evaluación para solicitud de dependientes de titulares extranjeros regulados.
* Certificaciones de tipo:
* Balance al día
* Aporte de Empleado por Empleador
* Ingreso Tardío
* A requerimiento del Ministerio Público
* Para desplazamiento
* Registro sin nómina
* Acuerdo de Pago
* Otros

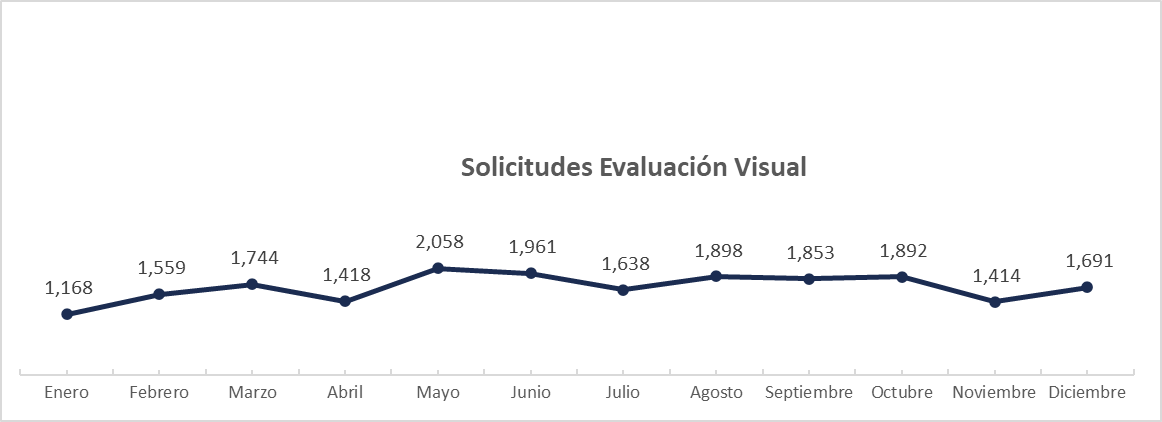
Dentro de esta división contamos con el área de Reclamaciones que es el canal de entrada de todos los servicios no conformes de notificaciones de pago del SDSS y el área de evaluación visual que asigna los números de seguridad social a todos los nuevos cedulados, extranjeros regularizados a través del Plan Nacional de Regularización del Ministerio de Interior y Policía, de la Dirección General de Migración y con Visas de Trabajo autorizadas por el Viceministerio de Cancillería de la República Dominicana.

**Indicadores internos Dirección de Servicios**

Uno de los puntos fuertes de nuestra Carta Compromiso es que está montado el Sistema de Gestión de Calidad que nos mantiene una permanente revisión y monitoreo de los indicadores comprometidos, siempre en beneficio de la ciudadanía y en especial de nuestras partes interesadas.

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

Los indicadores más relevantes son los registros de empleadores con un objetivo de cierre en un plazo no mayor a 5 días laborables y para el cual logramos cumplir con un promedio de 99.98% de casos registrados a tiempo y, a su vez, el 100% de las certificaciones estuvieron disponibles para entrega en un plazo no mayor a 5 días laborables de las cuales fueron generadas un total de ciento treinta y tres mil cuatrocientos dos (133,402) a través del Sistema único de Información y Recaudo.

La Dirección de Servicios participa de manera activa en todos los programas de Gobierno, mesas de trabajo para el logro de metas presidenciales y de innovación que impactan a la Seguridad Social en especial a aspectos operativos de la Tesorería de la Seguridad Social. En actualidad formamos parte de las mesas de trabajo para la reforma de la

plataforma Formalízate y el programa Migratorio Laboral que encabeza el Ministerio de Trabajo y la Dirección General de Migración. En el año 2022, hemos incorporado la asignación de veinte mil doscientos noventa y cuatro (20,294) nuevos números de seguridad social.

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

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

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

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

De enero a noviembre 2022 se han aplicado un total de 61,467 encuestas vía telefónica y correo electrónico de las cuales se han recibido respuesta de 3,148, para una tasa de 5.12%.

De enero a noviembre 2022 se han recibido 776 quejas y 230 sugerencias para un total de 1006. Las quejas representan un 1.26% del total de encuestas aplicadas.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Quejas y sugerencias trimestral | | | | | |
| Enero - noviembre 2022 | | | | | |
| Trimestre | Queja | Sugerencia | Total 2022 | Total 2021 | Variación |
| Trim.1 | 205 | 109 | 314 | 478 | -34% |
| Trim.2 | 189 | 86 | 275 | 689 | -60% |
| Trim.3 | 220 | 15 | 235 | 484 | -51% |
| Trim.4 | 162 | 20 | 182 | 239 | -24% |
| Total | 776 | 230 | 1,006 | 1,975 | -49% |

Nota: No incluye diciembre 2022.

Tanto en las quejas como las sugerencias se ha observado una tendencia a la baja. Comparando los resultados del año actual con los del 2021 hasta el 30 de noviembre, ha habido una reducción del 49% en quejas y sugerencias. Esto se debe en gran medida a diferentes medidas que se implementaron (adquisición de soluciones tecnológicas en el centro de atención al usuario, acuerdos interinstitucionales, entre otras)

**Gráfico 1.Seguimiento a quejas y sugerencias**

De los empleadores que se han contactado se han recibido un total de 776 quejas y 230 sugerencias. En cuanto a las quejas, su pico más alto fue en octubre donde se recibieron un total de 97 y su pico más bajo en enero, una cantidad de 52. Para las sugerencias, su pico más alto fue en enero con un total de 29 y el más bajo en julio con tan solo 1 sugerencia.

| Clasificación de quejas y sugerencias | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Clasificación | Queja | Sugerencia | Total |
| Accesibilidad | 4.77% | 16.81% | 7.49% |
| Comunicación | 0.90% | 3.54% | 1.50% |
| Error en el sistema | 2.19% | 0.00% | 1.70% |
| Inconformidad | 2.71% | 0.00% | 2.10% |
| Mejora de procesos | 9.66% | 18.14% | 11.58% |
| Mejora del servicio | 15.98% | 26.55% | 18.36% |
| Mejoras en el SUIR | 0.26% | 1.33% | 0.50% |
| No clasificado | 1.55% | 2.65% | 1.80% |
| No corresponde/depende de la TSS | 3.87% | 3.54% | 3.79% |
| No respuesta a solicitud | 0.39% | 0.44% | 0.40% |
| Servicio Ofrecido | 18.69% | 7.52% | 16.17% |
| Solicitudes de servicios | 4.38% | 3.98% | 4.29% |
| Tiempo de respuesta | 13.14% | 6.19% | 11.58% |
| Tiempo en espera | 21.52% | 9.29% | 18.76% |
| **Total** | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

Los tres principales temas que generaron quejas corresponden al tiempo en espera, el servicio ofrecido y a mejoras en el servicio con un 21.52%, 18.69% y un 15.98% respectivamente. Estas representan el 56.19% del total. Aunque las dos primeras, presentan una tendencia a la baja. La queja relacionada con mejora en el servicio ha venido aumentando debido a una reclasificación que hubo a partir del tercer trimestre, pero se verifica como para el cuarto trimestre los valores se acercan a los del tercer trimestre.

**Gráfico 2 Tendencia de las tres principales quejas:**

El índice de satisfacción de los servicios en promedio es de un 96% y el de eficiencia de un 95%.

**Gráfico 3 Índice de satisfacción y eficiencia**

Nota: Para el cuarto trimestre solo se calculó hasta el mes de noviembre.

**5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información**

Durante el primer semestre 2022 periodo citado, hemos recibido un total de noventa y cuatro 94 solicitudes, las cuales fueron respondidas en los plazos siguientes, de estas veintiséis (26) fueron remitidas a otras instituciones, dieciséis (16) rechazadas, diecisiete (17) respondidas de 10-15 días, treinta seis (36) antes de los 10 días.

|  | Solicitudes Respondidas 2022 | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Meses | Solicitudes recibidas | Antes de 10 Días | De 10 a 15 Días | Referidas | Rechazadas | Fuera de Plazo |
| Enero 2022 | 8 | 5 | 0 | 1 | 2 | 0 |
| Febrero 2022 | 8 | 4 | 1 | 1 | 2 | 0 |
| Marzo 2022 | 8 | 3 | 1 | 3 | 1 | 0 |
| Abril 2022 | 6 | 3 | 0 | 2 | 1 | 0 |
| Mayo 2022 | 10 | 4 | 1 | 2 | 3 | 0 |
| Junio 2022 | 11 | 2 | 3 | 5 | 1 | 0 |
| Julio 2022 | 3 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Agosto 2022 | 5 | 3 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| Sep.2022 | 18 | 2 | 8 | 8 | 1 | 0 |
| Octubre 2022 | 8 | 5 | 0 | 2 | 1 | 0 |
| Novie2022 | 9 | 4 | 2 | 1 | 2 | 0 |
| Diciembre 2022 |  |  |  |  |  |  |
| TOTAL | 94 | 36 | 17 | 26 | 16 | 0 |

De información pública, treinta y cuatro (34) fueron realizadas por mujeres y sesenta (60) por hombres.

Durante el primer semestre fue evaluada la gestión de las solicitudes de acuerdo con la Resolución DIGEIG 002-2021, en esta se evalúan el registro y actividad, la eficiencia respuesta y la atención a conflictos, presentando la calificación siguiente:

**5.3 Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias**

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

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

**Los motivos de estas reclamaciones son los siguientes:**

**5.4 Resultados mediciones del portal de transparencia**

En cumplimiento a la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 de fecha 28 de julio de 2004, y al Decreto No. 130-05, que aprueba su Reglamento de Aplicación, la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) pone 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 002-2021, hemos coordinado la solicitud y carga de las informaciones publicadas en el Portal, obteniendo en las evaluaciones realizadas por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), presentando la calificación siguiente.

| Mes | Calificación |
| --- | --- |
| Enero | 98.5% |
| Febrero | 98.5% |
| Marzo | 98.5% |
| Abril | 97% |
| Mayo | 95% |
| Junio | 100% |
| Julio | 100% |
| Agosto | 100% |
| Septiembre | 100% |
| Octubre | 100% |

**Transparencia Gubernamental**

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

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

Nóminas de Empleados, TSS, 2017 – 2018.

Estadísticas Oficina Acceso a la Información (OAI), TSS, 2017- 2018.

Recaudaciones y Notificaciones TSS, 2017 – 2018.

Empleadores Activos en TSS, 2017 – 2018.

Trabajadores Activos en TSS, 2017 – 2018.

# PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

Memoria institucional 2022

Los ingresos recaudados por la TSS proyectado a diciembre 2022 será por un monto acumulado de RD$ 168,748,850.38. Si a esta cantidad le aplicamos una tasa de incremento de 12%, entonces para el mismo mes del 2023, la recaudación ascendería a RD$188,998,712.43.

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

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

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

* Gestión de Cobranza de deudas a empleadores morosos para contar con un sistema automatizado (turbo cobro), que permita la gestión ininterrumpida a los Empleadores morosos, para la mejora continua del proceso de cobranza persuasivo, Compulsivo vía Software de cobros.
* Automatización de las labores de fiscalización para eficientizar las funciones consignadas en la Ley 13-20.
* Implementacíón de Software de Inversiones del Sistema de Seguridad Social para la automatización de todos los procesos del área de finanzas para tener un seguimiento mas eficiente y oportuno de las inversiones y contar con reporteria y estadísticas para la toma de decisiones.
* Gestión automatizada De Documentos Legales que garantice la trasabilidad de la documentación que produce la Dirección Jurídica, de cara a incrementar controles y mayor organización documetal
* Para incrementar la cobertura de presencia física en las provincia, se estará moviendo la oficina de santiago a .GOB para incrementar las horas de servicio a los ciudadanos, y un .GOB en la plaza de Occidental Mall.
* Certificación en Nortic A5 Norma sobre la prestación y automatización de los servicios públicos que proveemos a la ciudadania por los diferentes canales asegurando la calidad, disponibilidad y continuidad de los servicios ofrecidos en línea.
* Permitir el registro de tarjeta para realizar pago de la TSS a los empleadores de trabajadores domésticos logrando que al menos los empleadores que se registren en el módulo de doméstica puedan registrar su tarjeta de crédito y realizar el pago de sus obligaciones.
* Creación de Tablas dinámicas históricas e infome ejecutivo del SDSS, para la inclusión de infomación nueva y tablas dinámicas históricas a los dashboard que tenemos publicados en el portal, además de un informe ejecutivo que permita visualizar de manera más ágil lo concerniente a cotizantes, cotizaciones etc.
* Implementación de un Mart para reunir las informaciones que permitan identificar modelos de conocimiento predictivos de evasión y de comportamiento similares aún no detectado.

# ANEXOS

Memoria institucional 2022

### **Matriz de principales indicadores de gestión por procesos**

| No. | Área | Proceso | Nombre del indicador | Frecuencia | Línea base | Meta | Logro | Resultado |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Dirección de fiscalización externa | Prestación de servicios | Índice de evasión/omisión | Trimestral | - Hacer estudio | Estudio realizado, se presentaron datos preliminares en el mes de noviembre | Pendiente actualizar data para incluir periodo 2018-2022 y transferencia conocimiento equipo realizara los cálculos. | Disminuido los índices de evasión y omisión para el fortalecimiento del SDSS. |
| 2 | Dirección de fiscalización externa | Prestación de servicios | Cantidad de auditorías realizadas a empleadores y unidades receptoras de fondos | Trimestral | 3,474 | 3,614 | 2,158 | Disminuido los índices de evasión y omisión para el fortalecimiento del sdss. |
| 3 | Dirección jurídica | Prestación de servicios | Porcentaje de notificaciones de pagos pagadas de forma oportuna | Trimestral | 71% | 80% | 95% | incrementados los pagos oportunos entre los empleadores |
| 4 | Dirección de tecnologías de la información y comunicaciones | De apoyo | Cantidad de documentos publicados | Semestral | 1 | 12 informes | 10 | Incrementada la difusión de datos y la producción de análisis estadístico respecto al sdss y el mercado laboral |
| 5 | Dirección de tecnologías de la información y comunicaciones | De apoyo | cantidad de publicaciones realizadas | Semestral | 1 | 12 informes | 10 | Diseño y elaboración de publicación sistemática de datos respecto al primer empleo |

### **Matriz Índice de la gestión Presupuestaria(IGP)**

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

### **Resumen del plan de compras**

**LISTADO DE COMPRAS POR RUBRO\***

| Rubro Del Proceso | Descripción Rubro | Total |
| --- | --- | --- |
| 12140000 | Elementos y gases | 36,108.00 |
| 14110000 | Productos de papel | 867,359.00 |
| 15100000 | Combustibles | 48,220.00 |
| 24140000 | Suministros de embalaje | 118,000.00 |
| 25170000 | Componentes y sistemas de transporte | 78,480.00 |
| 26110000 | Baterías y generadores y transmisión de energía cinética | 220,852.00 |
| 26120000 | Alambres, cables y arneses | 60,501.00 |
| 31260000 | Cubiertas, cajas y envolturas | 28,706.00 |
| 39120000 | Equipos, suministros y componentes eléctricos | 4,661.00 |
| 40100000 | Calefacción, ventilación y circulación del aire | 1,112,214.00 |
| 40140000 | Distribución de fluidos y gas | 24,308.00 |
| 43190000 | Dispositivos de comunicaciones y accesorios | 1,217,689.00 |
| 43200000 | Componentes para tecnología de la información, difusión o telecomunicaciones | 56,599.00 |
| 43210000 | Equipo informático y accesorios | 6,791,521.00 |
| 43220000 | Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos | 3,305,876.00 |
| 43230000 | Software | 11,755,474.00 |
| 44100000 | Maquinaria, suministros y accesorios de oficina | 2,365,866.00 |
| 44120000 | Suministros de oficina | 114,731.00 |
| 46170000 | Seguridad, vigilancia y detección | 646,554.00 |
| 46180000 | Seguridad y protección personal | 41,132.00 |
| 47120000 | Equipo de aseo | 82,860.00 |
| 47130000 | Suministros de aseo y limpieza | 88,028.00 |
| 49100000 | Coleccionables y condecoraciones | 935,622.00 |
| 50190000 | Alimentos preparados y conservados | 160,000.00 |
| 50200000 | Bebidas | 609,983.00 |
| 51140000 | Medicamentos para el sistema nervioso central | 109,030.00 |
| 52130000 | Tratamientos de ventanas | 18,970.00 |
| 52140000 | Aparatos electrodomésticos | 182,086.00 |
| 52150000 | Utensilios de cocina domésticos | 205,404.00 |
| 53100000 | Ropa | 257,175.00 |
| 55100000 | Medios impresos | 20,500.00 |
| 55120000 | Etiquetado y accesorios | 26,866.00 |
| 56100000 | Muebles de alojamiento | 12,398,304.00 |
| 60120000 | Equipo, accesorios y suministros de arte y manualidades | 92,040.00 |
| 72100000 | Servicios de mantenimiento y reparaciones de construcciones e instalaciones | 2,522,312.00 |
| 76110000 | Servicios de aseo y limpieza | 4,065,824.00 |
| 76120000 | Eliminación y tratamiento de desechos | 30,000.00 |
| 78100000 | Transporte de correo y carga | 177,000.00 |
| 78110000 | Transporte de pasajeros | 8,500.00 |
| 78130000 | Almacenaje | 1,160,724.00 |
| 78180000 | Servicios de mantenimiento o reparaciones de transportes | 323,320.00 |
| 80100000 | Servicios de asesoría de gestión | 7,529,419.00 |
| 80120000 | Servicios legales | 45,000.00 |
| 80140000 | Comercialización y distribución | 1,001,230.00 |
| 81110000 | Servicios informáticos | 26,119,399.00 |
| 82100000 | Publicidad | 760,487.00 |
| 82120000 | Servicios de reproducción | 37,347.00 |
| 82130000 | Servicios fotográficos | 354,000.00 |
| 83110000 | Servicios de medios de telecomunicaciones | 2,689,196.00 |
| 86100000 | Formación profesional | 1,340,935.00 |
| 90100000 | Restaurantes y catering (servicios de comidas y bebidas) | 28,320.00 |
| 90110000 | Instalaciones hoteleras, alojamientos y centros de encuentros | 152,476.00 |
| 92120000 | Seguridad y protección personal | 1,910,341.00 |
| **Grand Total** |  | **94,337,549.00** |