

## FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

servicioalusuario@tss.gob.do

TSS CHAT

Centro de Servicios

Formulario de contacto

Centro de Asistencia al Usuario

\*GOB (\*462)

### ATENCIÓN A DISTANCIA

Formulario de contacto y TSS chat  
Accediendo al portal [www.tss.gob.do](http://www.tss.gob.do)

Centro Asistencia al Usuario  
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.  
Tel: 809-472-6363

### Centro de Servicios

Distrito Nacional  
Ave. Tiradentes #44, Plaza Naco, local 1-D, 1er nivel,  
Santo Domingo, Distrito Nacional.

### Redes sociales



Tesorería de la Seguridad Social  
de la República Dominicana

@tssdom

### Quejas y sugerencias

Tenemos a disposición el buzón de quejas y sugerencias en el Centro de Servicios. Además, puede escribirnos a [calidadenlagestion@tss.gob.do](mailto:calidadenlagestion@tss.gob.do) y al 311.gob.do. Cada usuario dispone de un tiempo de respuesta de 15 días hábiles.



Encuesta de satisfacción  
de servicios  
ESCANEA  
AQUÍ

### Medidas de subsanación

Ante la identificación de un incumplimiento en los atributos de los servicios especificados y/o en los tiempos de respuesta establecidos para gestionar las quejas y sugerencias recibidas por las vías establecidas, se remite una carta de subsanación al usuario para indicar la acción a tomar en estos casos. Dicha respuesta será remitida dentro de los 15 días hábiles a partir de identificado el incumplimiento.

## DATOS DE CONTACTO

### Puntos GOB

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.  
Sábados de 9:00 a.m. a 3:00 p.m.

Santiago | San Cristóbal | Megacentro  
Sambil | Occidental

**gob.do**  
SERVICIOS PRESENCIALES

**ogtic**  
Oficina Institucional de Tecnologías  
de la Información y Comunicación

### Oficinas regionales

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Bávaro | Puerto Plata | San Francisco de Macorís



ESCANEA  
AQUÍ

### Unidad responsable de Carta Compromiso TSS

Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión  
Correo electrónico: [calidadenlagestion@tss.gob.do](mailto:calidadenlagestion@tss.gob.do)  
Contacto: 809-567-5049 ext. 3046 / 3709 / 1007



El programa Carta Compromiso al Ciudadano es la estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el estado.



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO

PERIODO DE VIGENCIA  
JUNIO 2025 A JUNIO 2027

4ta versión

## QUIÉNES SOMOS

Institución responsable de administrar el Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR), y la distribución y pago de los recursos del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), mediante una gestión modelo, confiable, enfocada en el servicio y compromiso, con eficiencia y transparencia.

## NUESTRA MISIÓN

Administrar la información y gestionar los recursos financieros del SDSS de forma oportuna, eficiente y transparente, en beneficio de la población afiliada, conforme al marco legal vigente.

## NUESTRA VISIÓN

Ser una entidad resiliente, vanguardista y accesible, reconocida por el manejo transparente y confiable de sus operaciones y recursos, mediante la aplicación de altos estándares de gestión institucional que impacten la calidad de vida de la población.

## NUESTROS VALORES

- Transparencia
- Resiliencia
- Credibilidad
- Innovación
- Compromiso

## INCLUSIÓN

Nuestro Centro de Servicios cuenta con parqueos para personas con capacidades especiales, de igual forma damos preferencias en las atenciones y guiamos en los servicios a ciudadanos con limitaciones visuales. Nuestra página Web está diseñada para funcionamiento adaptado a personas de baja de visión y audición.

### ACCESIBILIDAD

Contamos con el Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR), disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para que nuestros usuarios puedan interactuar de manera continua con la TSS y acceder a cualquiera de los servicios en línea disponibles.

### PROFESIONALIDAD

Contamos con un personal altamente capacitado y con dominio en la Ley 87-01, sus normativas complementarias y el SUIR.

### PUNTUALIDAD

Es nuestro compromiso gestionar en el tiempo establecido los servicios solicitados y por ello procuramos dar respuesta oportuna a los requerimientos de nuestros usuarios.

Servicios	Atributo	Estándar	Indicador
Registro de Empresa	Tiempo de Respuesta	5 días laborables	Porcentaje de cumplimiento de solicitudes de registro de empresa entregadas dentro del plazo establecido
Certificaciones	Tiempo de Respuesta	1 día laborable	Porcentaje de cumplimiento de solicitudes de certificaciones entregadas dentro del plazo establecido
	Accesibilidad	98%	Índice de disponibilidad del SUIR
Capacitaciones	Profesionalidad	94%	Porcentaje de satisfacción de los usuarios capacitados
Acuerdo de Pago	Tiempo de Respuesta	3 días laborables	Porcentaje de cumplimiento de solicitudes de acuerdo de pago entregadas dentro del plazo establecido
Solicitud Alta de Empleador	Tiempo de Respuesta	20 días laborables	Porcentaje de cumplimiento de solicitudes de Alta de Empleador entregadas dentro del plazo establecido

## DEBERES DEL EMPLEADOR:

De conformidad con el Art. 12 de nuestro reglamento aprobado por decreto 290-23 los deberes y responsabilidades del empleador son:

- Toda empresa o empleador debe registrarse como tal ante la Tesorería de la Seguridad Social antes de iniciar sus operaciones formales.
- Realizar los pagos a la seguridad social de sus trabajadores con base al salario cotizable pagado al trabajador, en la forma y plazo establecidos por las leyes y normas complementarias.
- Registrar a sus trabajadores en el SUIR, a más tardar, el día anterior de iniciar sus labores.
- Comunicar a la TSS los cambios que surjan en sus datos o su actividad económica, como son domicilio, teléfono (de la institución y de sus representantes), nombre comercial, actividad económica, apertura de nuevas sucursales o extensiones, cierre o cese de operaciones o cualquier otro).
- Reportar oportunamente y con veracidad las novedades de sus trabajadores en las formas y plazos establecidos por las leyes y normas complementarias.
- Garantizar el buen uso del SUIR.
- Responder oportunamente, por las vías correspondientes, a las notificaciones o requerimientos puestos a su conocimiento por la TSS.
- Garantizar la veracidad de las informaciones aportadas a la TSS tanto las propias como las de sus trabajadores, así como poner a disposición los documentos y registros contables, los cuales podrán ser requeridos en el curso de una investigación.
- En caso de tener deudas saldarlas o solicitar acuerdos de pago con la TSS y cumplir con los plazos y condiciones pactadas.