

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



HORARIOS DE SERVICIOS

Centros de Servicios y Centro Atención al Usuario

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

Punto GOB Megacentro

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

Punto GOB Sambil

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

Punto GOB Occidental Mall

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

*Consulte www.tss.gob.do, opción Contactos para conocer todos los horarios actualizados

Quejas y sugerencias

Tenemos a disposición el buzón de quejas y sugerencias en los Centros de Servicios. Además, puede escribirnos a sugerencias@tss.gob.do, al 311.gob.do. Cada usuario dispone de un tiempo de respuesta de 15 días hábiles.

Medidas de subsanación

Ante la identificación de un incumplimiento en los atributos de los servicios especificados, la máxima autoridad remite correo o comunicado de subsanación al usuario para indicar la acción a tomar en estos casos. Dicha respuesta será remitida dentro los 15 días hábiles a partir de identificado el incumplimiento.

ATENCIÓN A DISTANCIA

CENTRO DE ASISTENCIA AL USUARIO

809-472-6363

FORMULARIO DE CONTACTO y TSS CHAT

Accediendo al portal www.tss.gob.do

CENTROS DE SERVICIOS

Centro de Servicios

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

Oficina Santiago de los Caballeros

Ave. Bartolomé Colón esq. Germán Soriano, Plaza Jorge II
Tel: 809-971-0648 / Fax: 809-583-1069

Oficina Bávaro

Plaza Reynoso, Local # 2 Distrito Municipal Turístico Verón,
Punta Cana, Bávaro, Uvero Alto (Verón I), Rep. Dom.
Tel: 809-455-1823

Oficina Puerto Plata

Calle Beller #95 Puerto Plata, República Dominicana
Tel: 809-261-1701

Oficina San Francisco

Calle Salcedo Plaza Galería 56, 4to. Nivel.
Tel: 809-262-0243 ext. 3613



Megacentro | Sambil | Occidental Mall

Unidad responsable de Carta Compromiso TSS

Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión
Correo electrónico sugerencias@tss.gob.do
Contacto 809-567-5049 ext. 3056



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
MAYO 2023 A MAYO 2025

3ra versión

QUIÉNES SOMOS

Responsables 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

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.

NUESTRA VISIÓN

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

NUESTROS VALORES

- Transparencia
- Compromiso social
- Servicio
- Innovación
- Calidad

INCLUSIÓN

Nuestros Centros de Servicios cuentan 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.



Contamos con el Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR) hábil 24/7 para que nuestros usuarios puedan interactuar de forma permanente con la TSS y requerir cualquiera de los servicios en línea disponibles.

PUNTUALIDAD

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

Servicios	Atributo	Estándar	Indicador
Registro empleadores: Personas jurídicas	Puntualidad	5 días laborables	Solicitudes respondidas en tiempo establecido
Registro empleadores: Personas físicas y ONG	Puntualidad	10 días laborables	Solicitudes respondidas en tiempo establecido
Certificación de balance al día	Puntualidad	5 días laborables	Certificaciones disponibles en el plazo de compromiso.
Certificación de aporte empleado por empleador			
Certificación de balance al día certificación de histórico de aportes			
Registro sin nómina			

DEBERES DEL CIUDADANO:

- Inscribirse como empleador y a sus trabajadores al Sistema Dominicano de la Seguridad Social a través de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) con anticipación y oportunidad; cumplir con el registro y novedades de sus trabajadores como garante de sus coberturas de Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia (SVDS), Seguro Familiar de Salud (SFS) y Seguro de Riesgos Laborales (SRL).
- Realizar los pagos del Seguro de Riesgos Laborales a más tardar el tercer día laborable de cada mes, a través de la red bancaria nacional o de entidades debidamente acreditadas
- Retener la cuota-parte del salario correspondiente al trabajador.
- Los empleadores, así como los representantes autorizados en el SUIR, son responsables de los daños y perjuicios sufridos por los trabajadores y sus dependientes cuando han incumplido sus obligaciones ya sea por falta de registro y/o pago a tiempo, no registro de salarios reales y de la declaración de comisiones y vacaciones en los casos que aplique, así como pagar los recargos mensuales sobre los montos contenidos en las notificaciones de pago vencidas y no pagadas por cualquier causa.
- No hacer uso indebido de la plataforma del SUIR y asegurar el suministro de informaciones veraces y completas sobre las novedades, ciudadanos reportados y datos de la empresa.
- Todo ciudadano en calidad de representante ante la TSS que requiera un servicio deberá acogerse a las normativas, reglamentos, políticas y procedimientos internos establecidos.