

ESTADÍSTICAS DE SERVICIO

Tesorería de la Seguridad Social

Dirección de Asistencia al Empleador

1er Trimestre
Año 2019

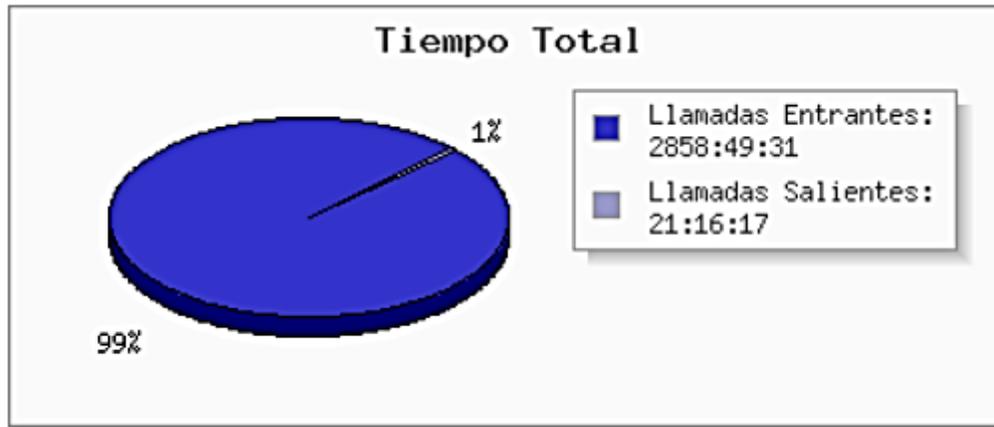


SERVICIOS TELEFONICOS

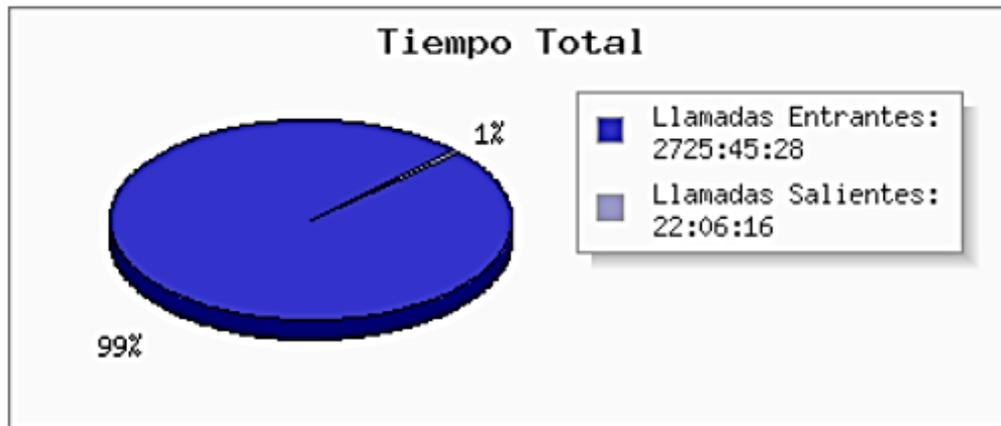
DAE-TSS-2019-T1



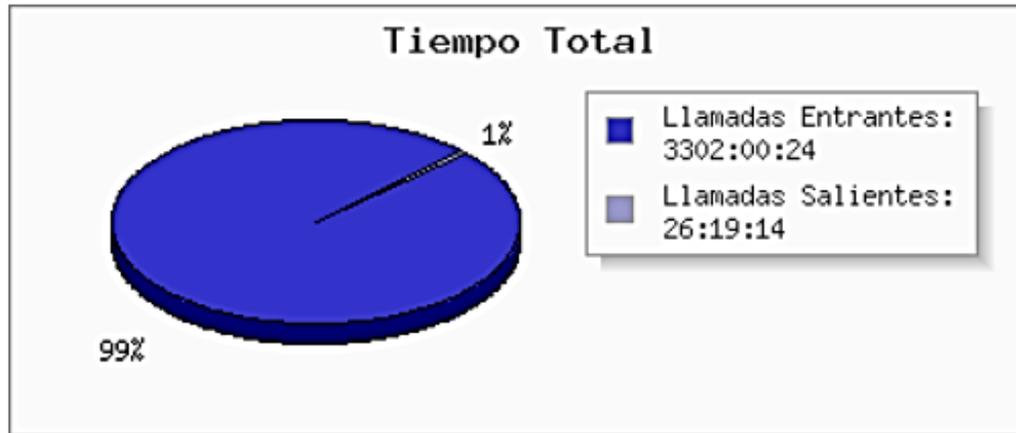
Comportamiento Centro de Llamadas Enero 2019



Comportamiento Centro de Llamadas Febrero 2019

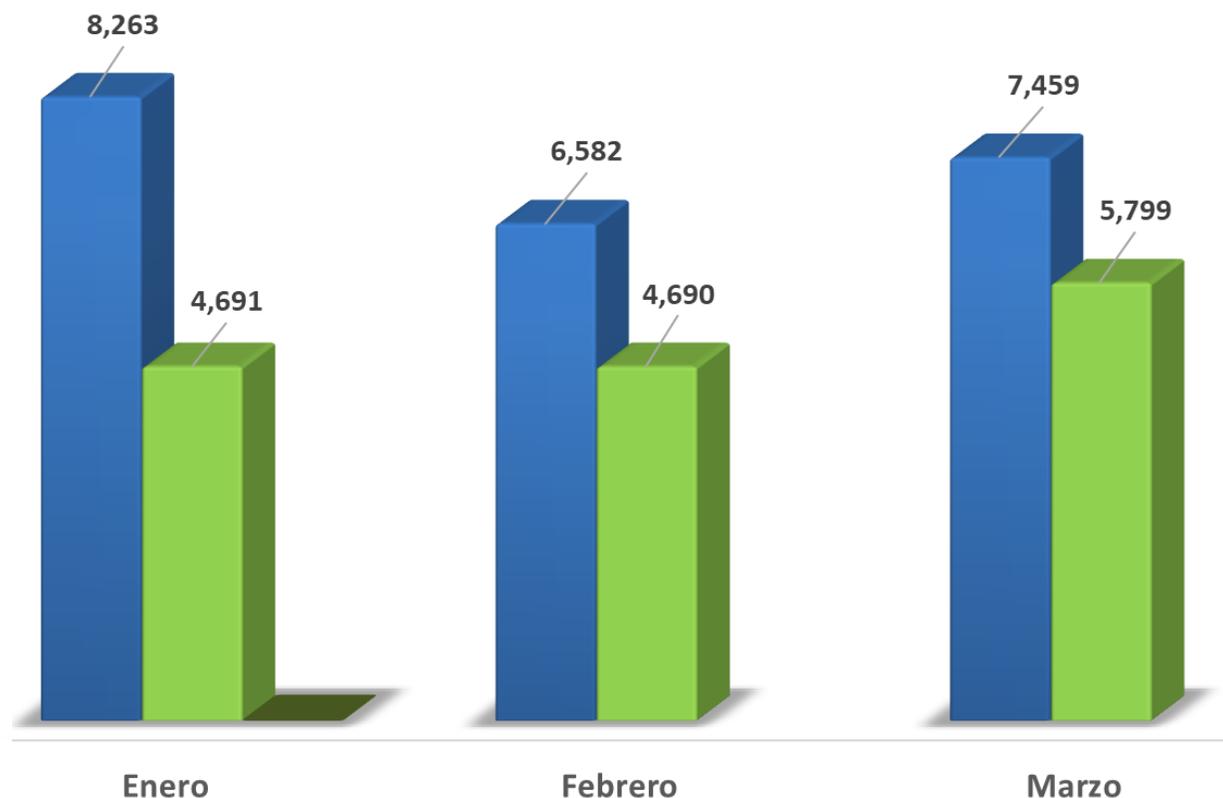


Comportamiento Centro de Llamadas Marzo 2019



Comportamiento Centro de Llamadas

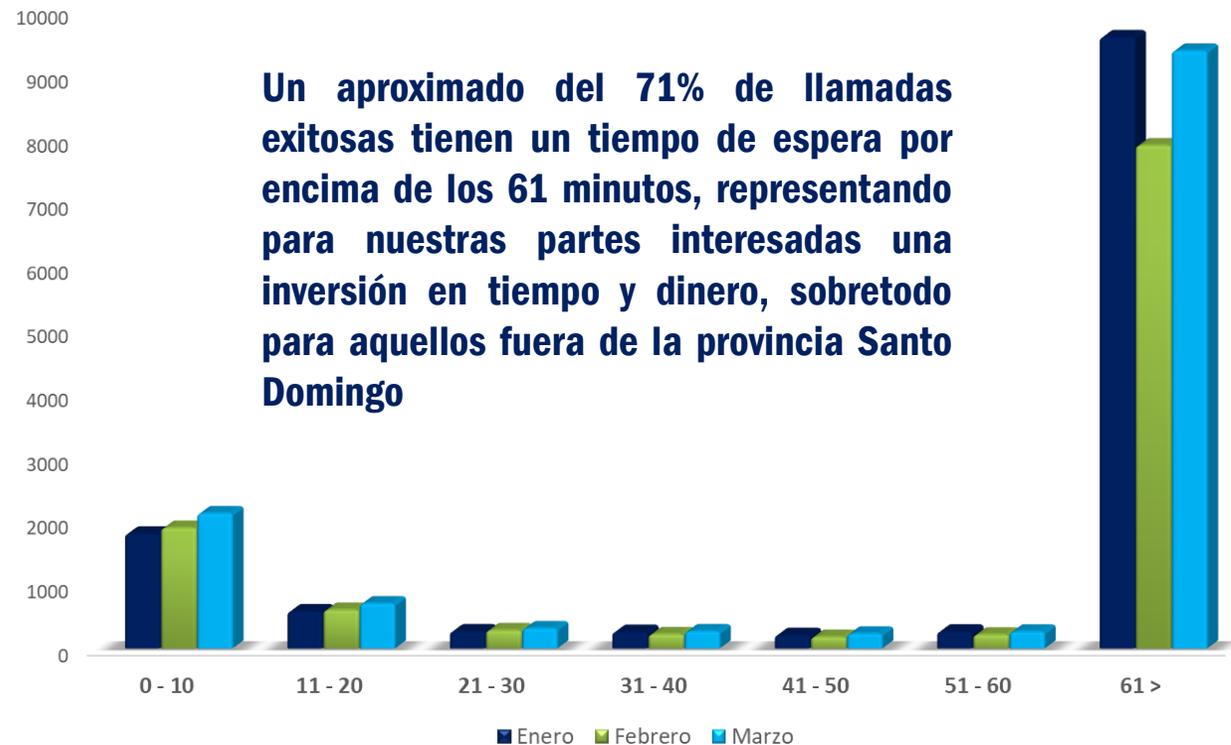
Llamadas Exitosas vs. Llamada Perdidas



Mes	Exitosas	Perdidas
Enero	64%	36%
Febrero	58%	42%
Marzo	56%	44%

La Tesorería de la Seguridad Social pudo contratar 3 operadores mas que suman 10 operadores permanentes trabajando en la cola de llamadas y esto representó la reducción de la tasa de abandono promedio para el T1-2019 de un 10% en comparación con el 2018. Por esto es necesaria la contratación del personal requerido acorde a la demanda de nuestro Centro de Llamadas.

Comportamiento Centro de Llamadas TSS-DAE-2019-T1



Un aproximado del 71% de llamadas exitosas tienen un tiempo de espera por encima de los 61 minutos, representando para nuestras partes interesadas una inversión en tiempo y dinero, sobretodo para aquellos fuera de la provincia Santo Domingo

Continuamos considerando necesario fortalecer la cantidad de personal especializado para satisfacer la demanda de acceso a través de esa vía, que nos permita disminuir los tiempos de espera y los servicios ofrecidos de manera oportuna a la población. Bajo este comportamiento se hace necesario cumplir con el punto de equilibrio determinado con el objetivo de disminuir los tiempos de espera a 0-10 minutos.

Comportamiento Centro de Llamadas

TSS-DAE-2019-T1

Mes	Chat Asistidos	Chats Perdidos	Total de Solicitudes vía Chat	Porcentaje de Asistencias
Enero	3485	1620	5105	68%
Febrero	2968	992	3960	75%
Marzo	3521	1446	4967	71%
Total por período	9974	4058	14032	71%

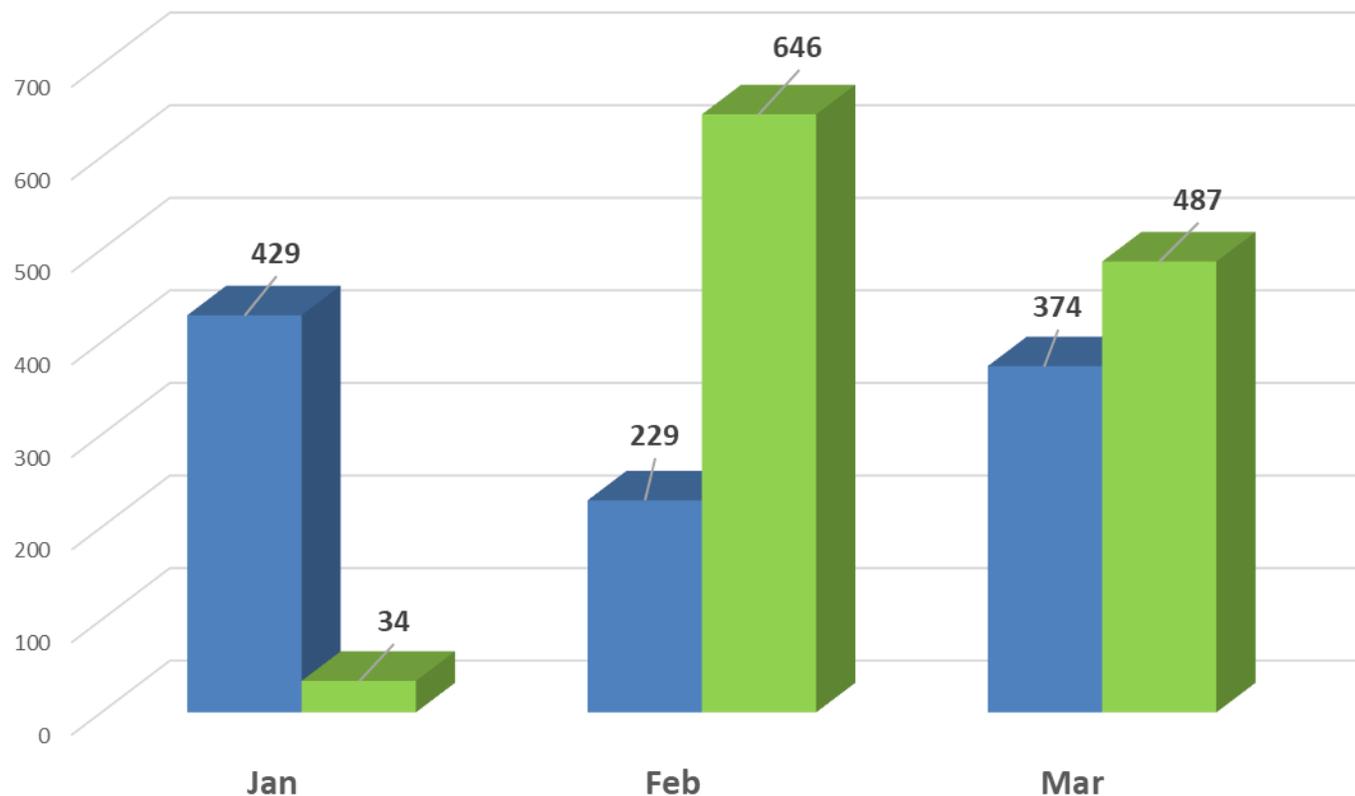
La Dirección de Asistencia al Empleador cuenta con solo dos (2) representantes contratados para brindar asistencia de chat durante este primer trimestre del 2019

SERVICIOS PRESENCIALES

DAE-TSS-2019-T1



Casos Cerrados en tiempo Carta Compromiso Registro de Empleadores



**Averaje de cumplimiento T1-2019
54.00%***

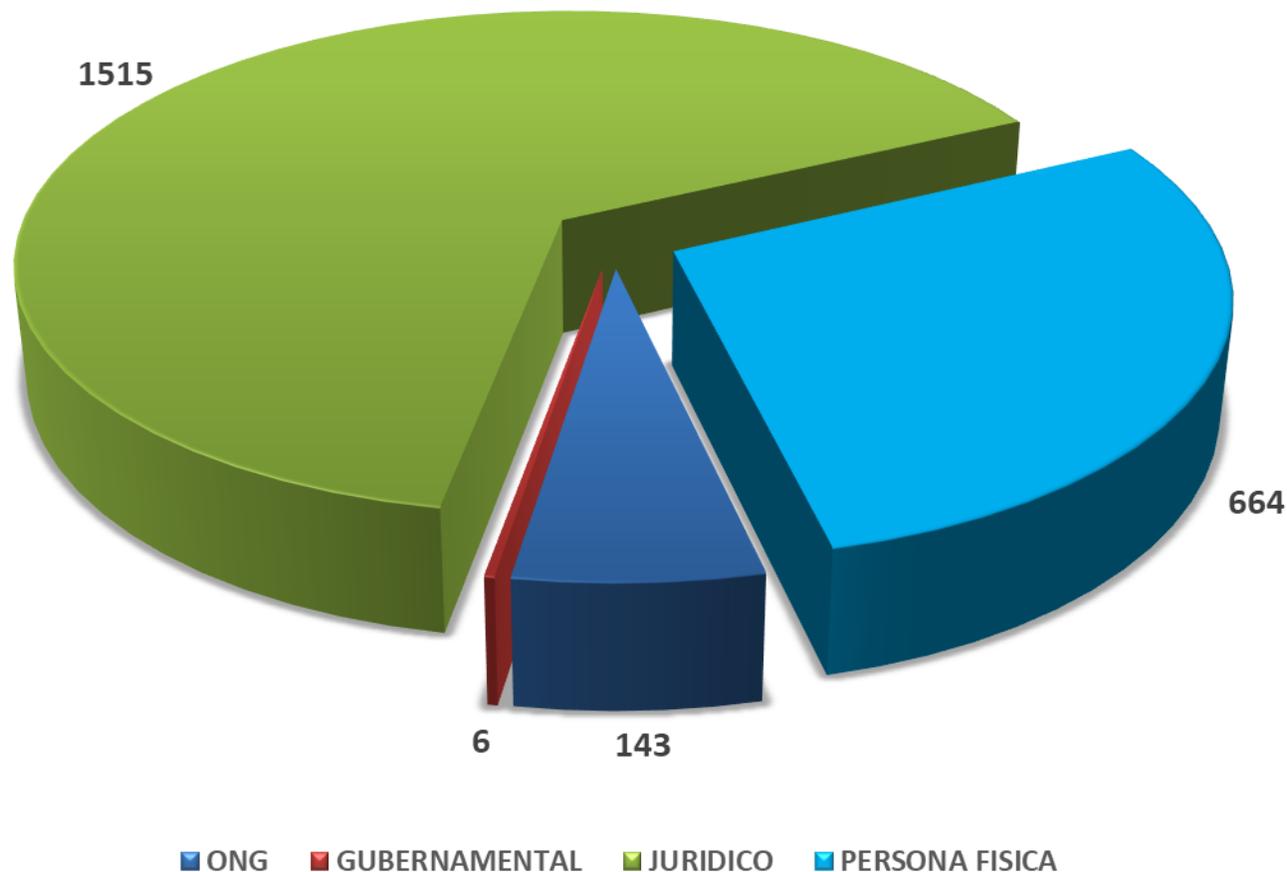
**Tiempo promedio de retraso
1 día laborable de 5 días
comprometidos para entrega**

*Durante el mes de febrero presentamos una causa de fuerza mayor que afectó la gestión de las solicitudes y del proceso



Tipo de Sociedades de Nuevos Registros

Registro de Empleadores



Averaje de cumplimiento T1-2019
54.00%*

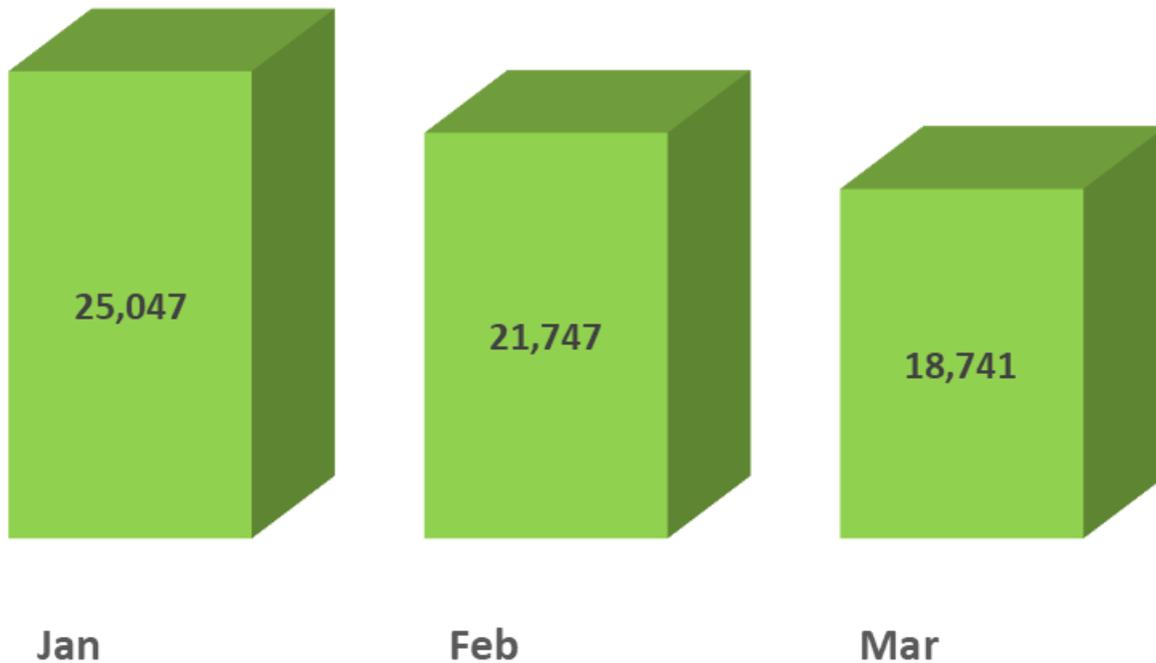
Tiempo promedio de retraso
1 día laborable de 5 días
comprometidos para entrega

*Durante el mes de febrero presentamos una causa de fuerza mayor que afectó la gestión de las solicitudes y del proceso

■ ONG ■ GUBERNAMENTAL ■ JURIDICO ■ PERSONA FISICA



Solicitudes de Certificaciones Total procesadas TSS-DAE-2019-T1

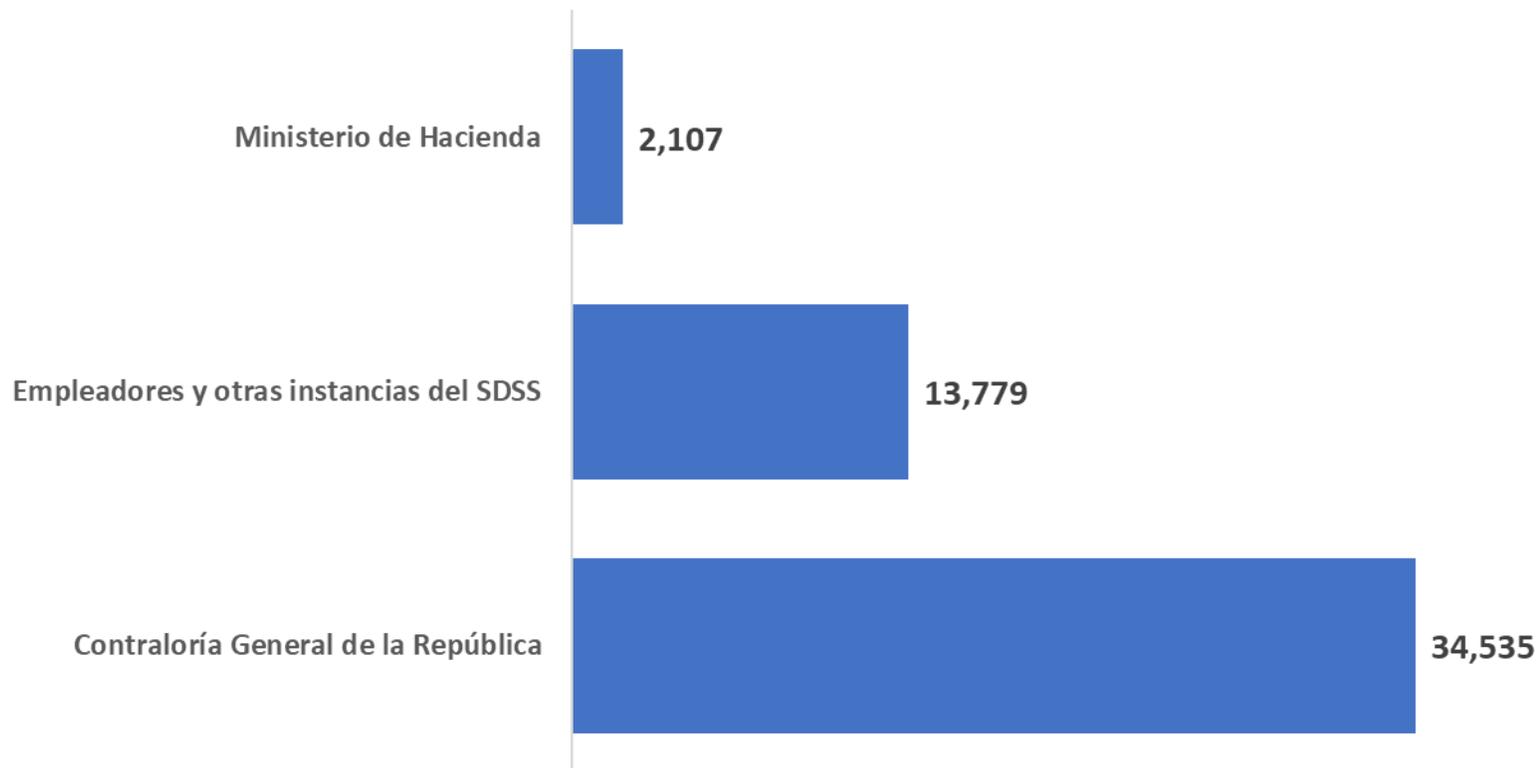


Mes	Aporte empleado por empleador	Balance al día	Registro empleador sin nómina
Jan	2,426	21,411	1,210
Feb	2,375	18,306	1,066
Mar	1,734	16,254	753
Total	6,535	55,971	3,029

Certificaciones entregadas por requeriente

Usuarios Frecuentes

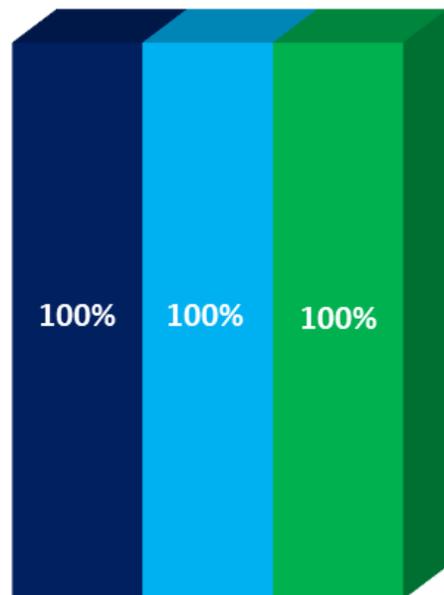
TSS-DAE-2019-T1



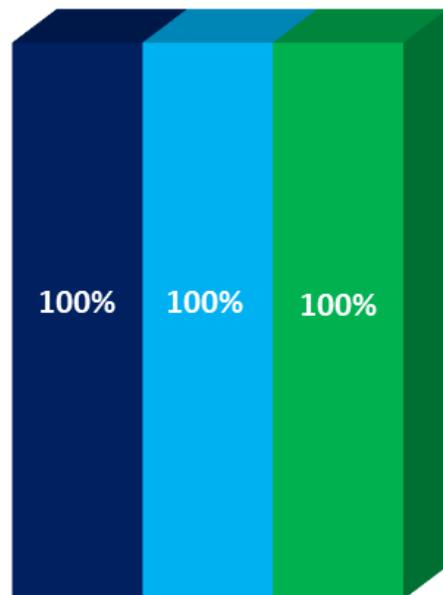
Casos Cerrados en tiempo Carta Compromiso

Solicitud de Certificaciones

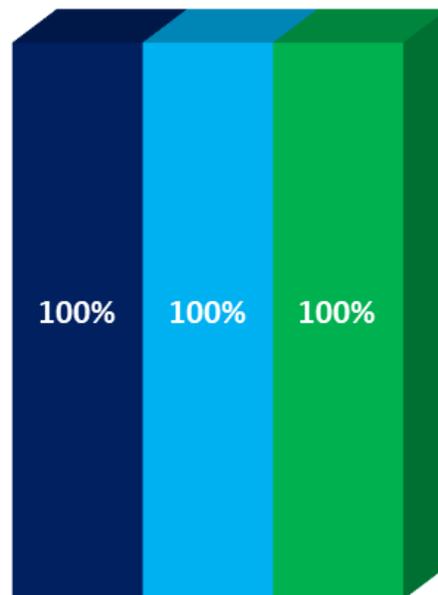
TSS-DAE-2019-T1



Aporte empleado por empleador



Balance al día



Registro empleador sin nómina

■ Jan ■ Feb ■ Mar

