

ESTADÍSTICAS DE SERVICIO

Tesorería de la Seguridad Social

Dirección de Asistencia al Empleador

2do Trimestre
Año 2019



SERVICIOS TELEFONICOS DAE-TSS-2019-T2



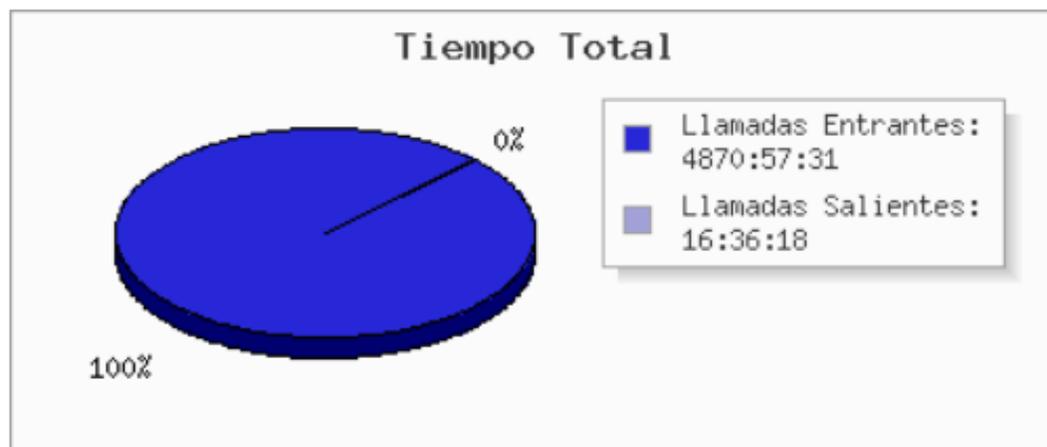
Comportamiento Centro de Llamadas Abril 2019



Comportamiento Centro de Llamadas Mayo 2019

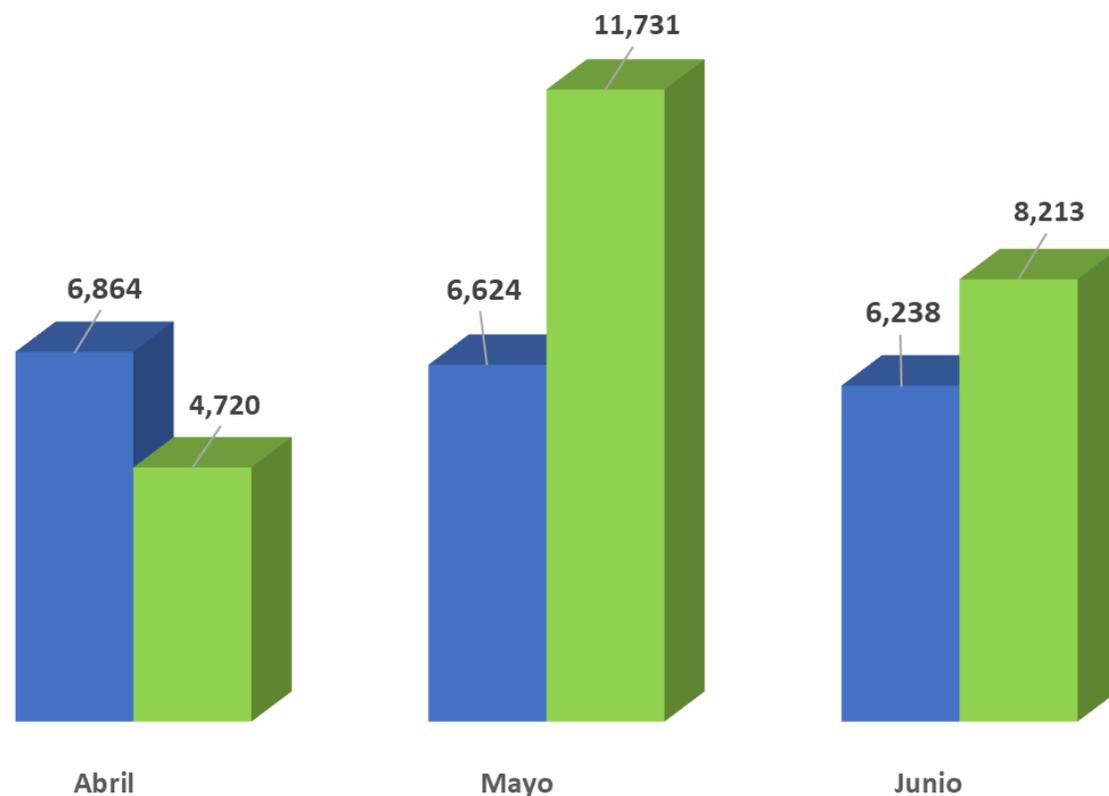


Comportamiento Centro de Llamadas Junio 2019



Comportamiento Centro de Llamadas

Llamadas Exitosas vs. Llamada Perdidas T2-2019



Mes	Exitosas	Perdidas
Abril	59%	41%
Mayo	36%	64%
Junio	43%	57%

En el mes de mayo la Tesorería de la Seguridad Social puso en funcionamiento la autenticación de ingreso de representantes al SUIRPlus a través de la validación de número móvil y envío de códigos a través de SMS, fortaleciendo la seguridad para el uso de la plataforma. El crecimiento de llamadas entrantes y de solicitudes de servicio vía nuestras oficinas tuvo un incremento aproximado de un 30%. Dichos servicios fueron gestionados por nuestro equipo de representantes. Durante el mes de junio se mantuvo en alta las solicitudes para gestión de acceso y se crearon estrategias internas que nos han permitido instruir a los usuarios para la debida autenticación requerida.

Comportamiento Centro de Llamadas TSS-DAE-2019-T2

Mes	Chats Asistidos	Chats Perdidos	Total Solicitudes Via Chat	Porcentaje de Asistencia
Abril	4854	2570	7424	65%
Mayo	4430	2370	6800	65%
Junio	4915	2521	7436	66%
Total por período	14199	7461	21660	66%

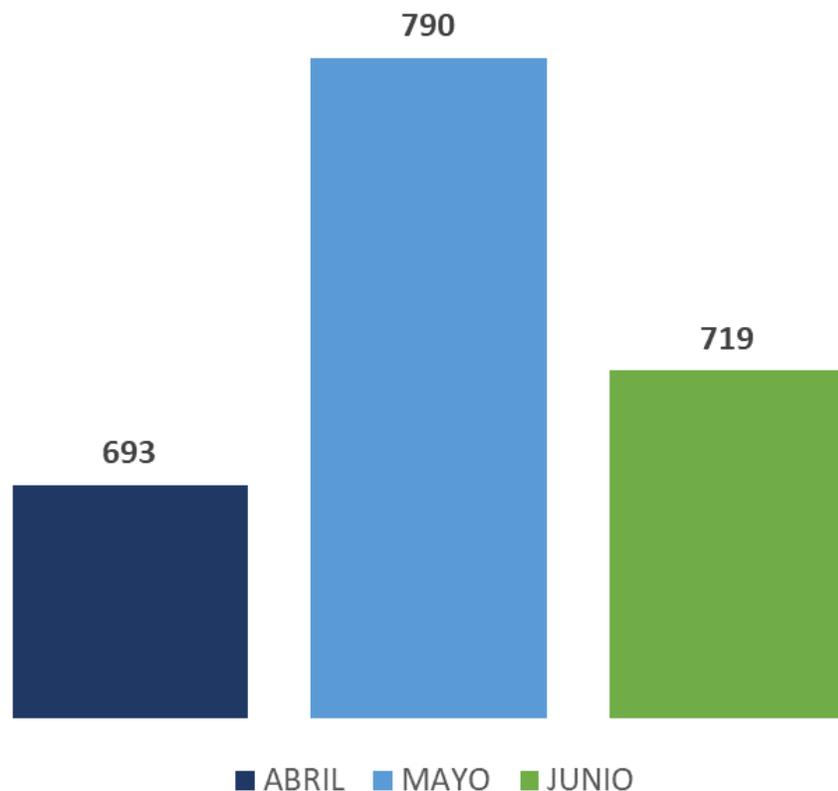
La alta demanda de servicio continúa en aumento y este 2do trimestre del 2019 es un ejemplo de ello. La Dirección de Asistencia al Empleador con el mismo personal desde el 2018 ha enfrentado el crecimiento de las solicitudes de servicios que también puede verse en los resultados de asistencias vía TSSChat que con dos (2) representantes realizaron la gestión tomando en cuenta un incremento de un 55% de requerimientos entrantes a través del mismo

SERVICIOS PRESENCIALES

DAE-TSS-2019-T2



Casos Cerrados en tiempo Carta Compromiso Registro de Empleadores



**Averaje de cumplimiento T3-2019
90.00%***

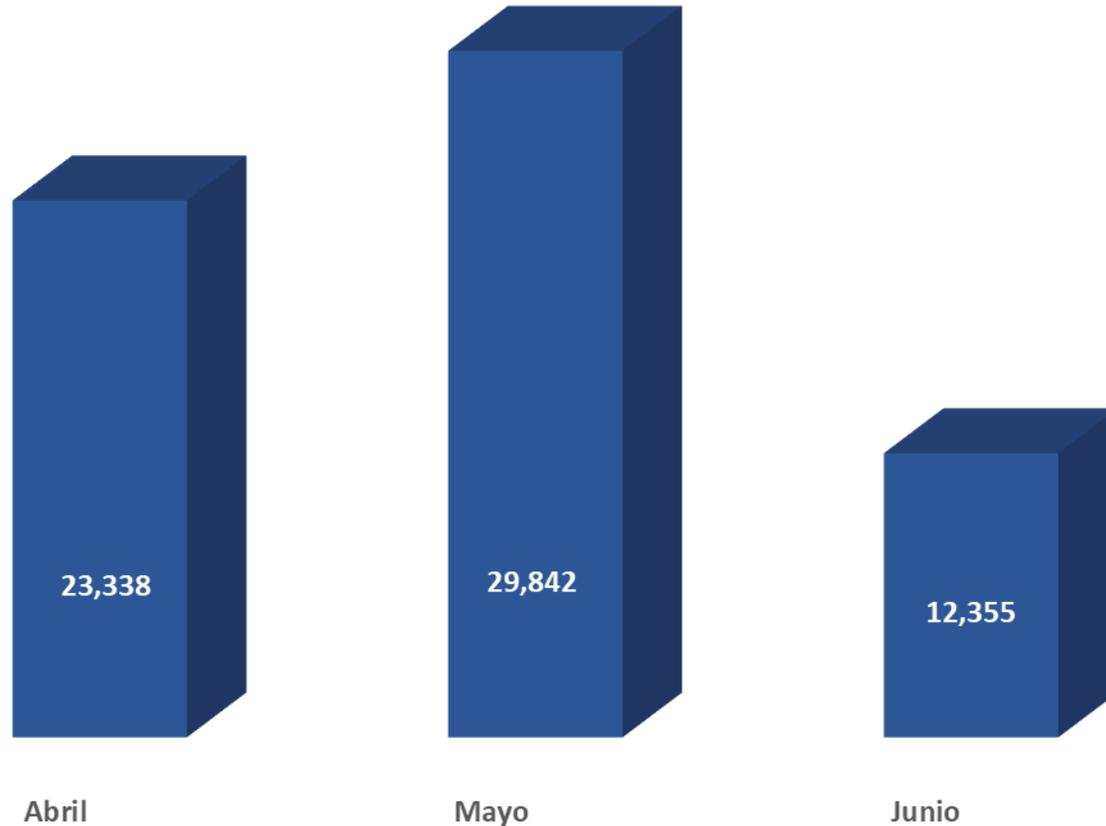
**Tiempo promedio de retraso
1 día laborable de 5 días
comprometidos para entrega**



Solicitudes de Certificaciones

Total procesadas

TSS-DAE-2019-T2

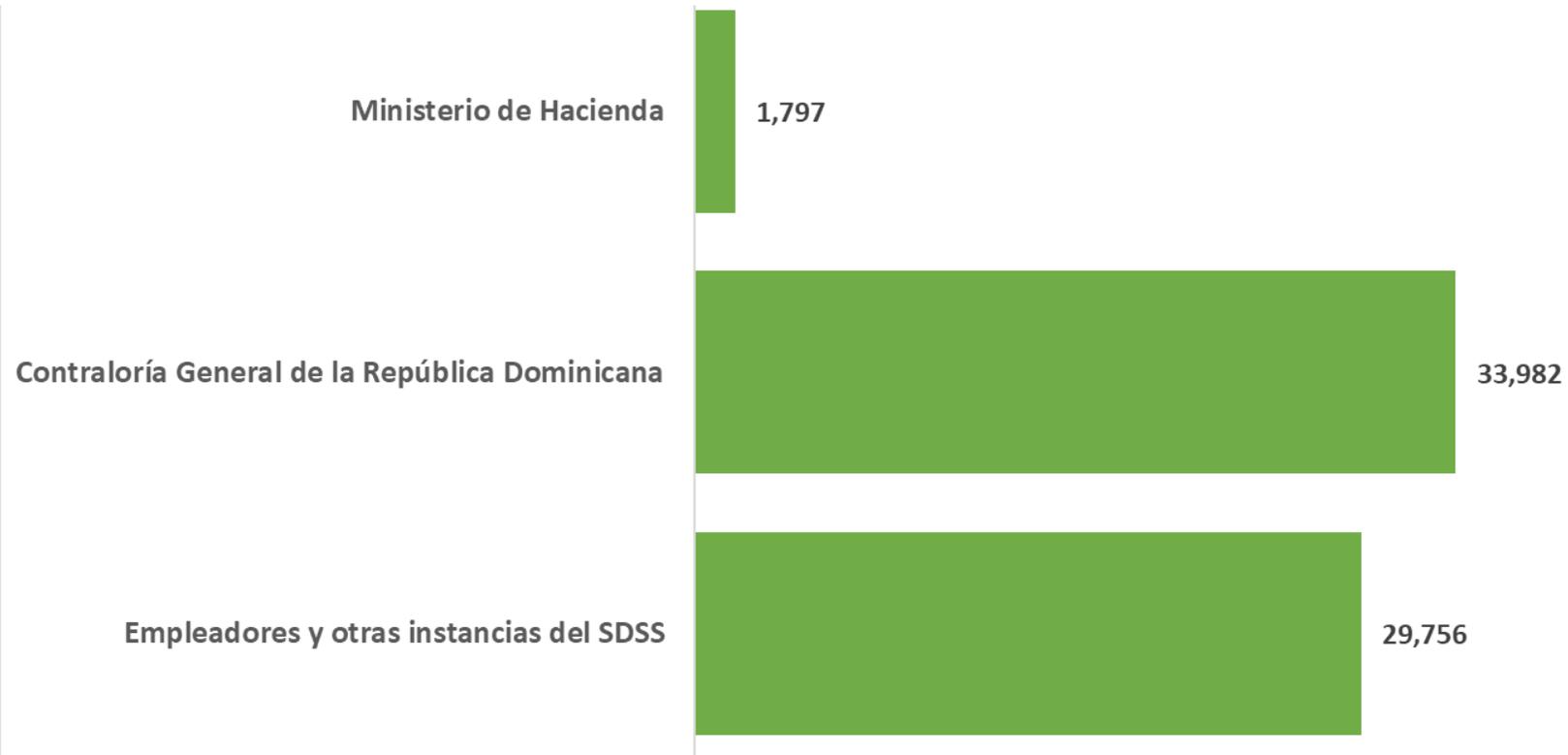


TIPO DE CERTIFICACION	TOTAL
Aporte empleado por empleador	5,859
Balance al día	57,241
Registro empleador sin nómina	2,435
Total	65,535

Certificaciones entregadas por requeriente

Usuarios Frecuentes

TSS-DAE-2019-T2



Casos Cerrados en tiempo Carta Compromiso

Solicitud de Certificaciones

TSS-DAE-2019-T2

