

Revisión por la Dirección

Período Enero – Junio 2018



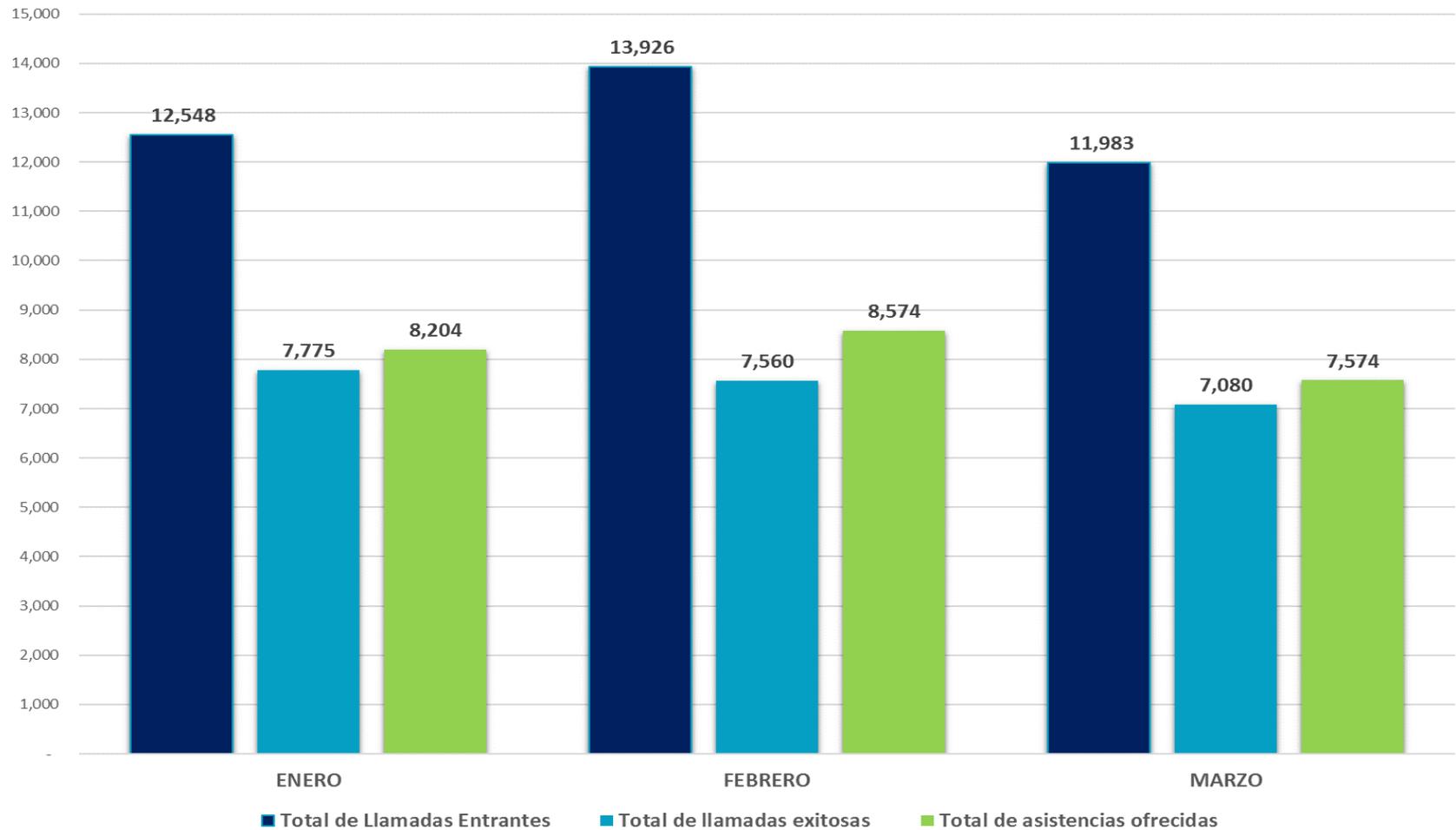


Tesorería de la Seguridad Social

ESTADÍSTICAS DE SERVICIOS

Asistencias Centro de Llamadas

Enero – Marzo 2018



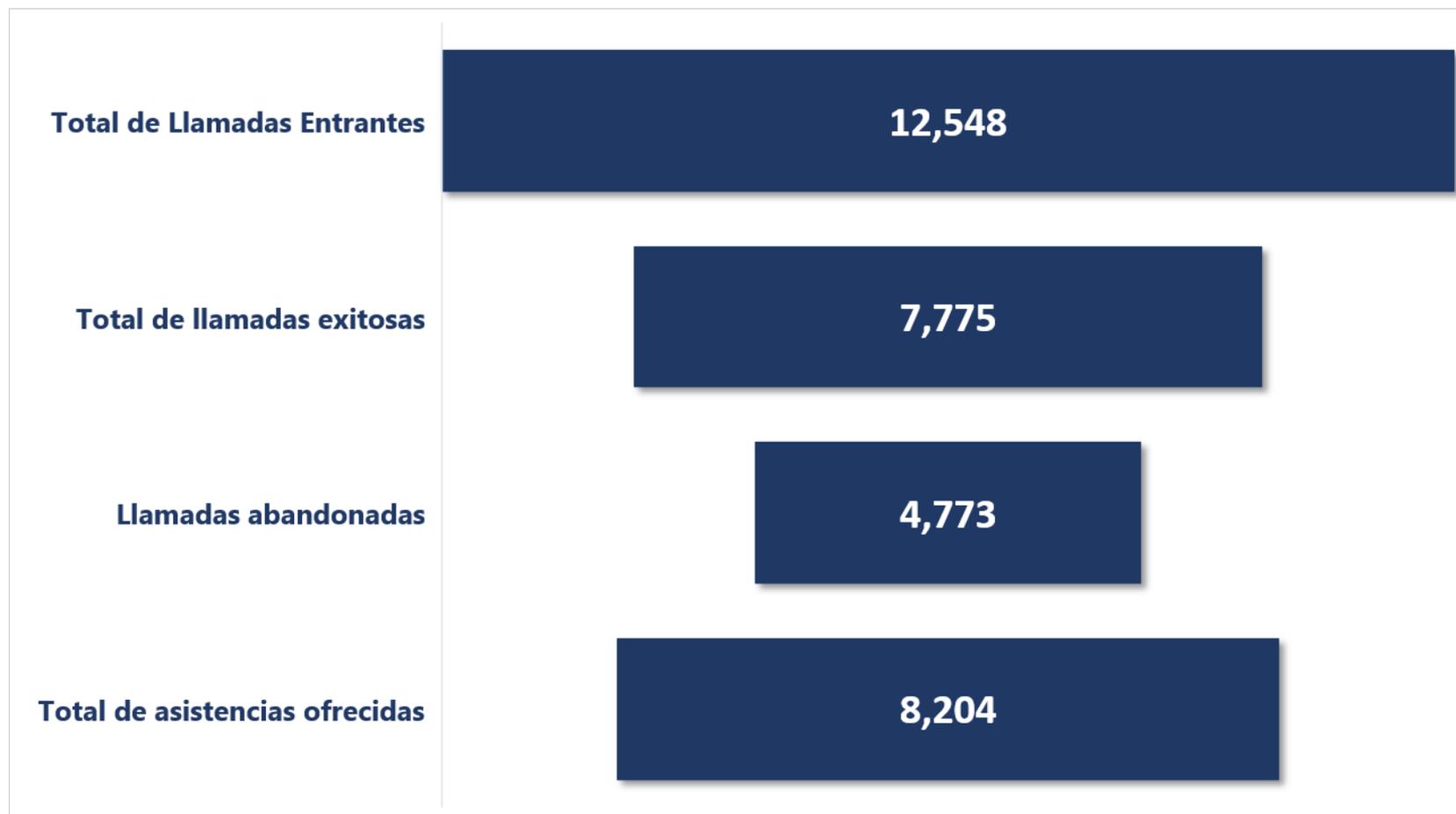
Desglose Asistencias vía Centro de Llamadas

Enero – Marzo 2018

Solicitudes de NSS y actualización de datos	1,277	889	628
Creacion de Número de Seguridad Social (NSS)	1,277	889	628
Actualizacion de datos (nombre, apellido, sexo)	0	0	0
Llamadas referidas:	129	321	247
Solicitud de información individual referidos a la DIDA	62	213	125
Solicitud de información subsidios referidos a la SISARIL	46	82	92
Solicitud de información impuestos referidos a DGII	1	7	4
Solicitud de información referidos a cuentas gubernamentales	12	9	19
Solicitud de información referidos a Infotep	1	2	2
Solicitud de información referidos a la Direccion Legal	7	8	5
Información sobre solicitud NSS Extranjeros	207	158	166
Desbloqueo y recuperación de Class	571	379	450
Información y solicitudes de Certificaciones	233	150	243
Asistencias por otras Vias	558	1,014	494
Respuestas a casos asignados de OAI	7	9	20
Asistencias vía TSS-Chat	551	1005	474
Actualización de correos, nuevos representantes y cambio de tipo de representante	238	206	254
Agregar representante	93	98	104
Agregar o cambiar correo electrónico	134	96	141
Cambio tipo de representante	11	12	9
Asistencias en procesos del SUIR+ y otros	4,991	5,457	5,092

Comportamiento Centro de Llamadas

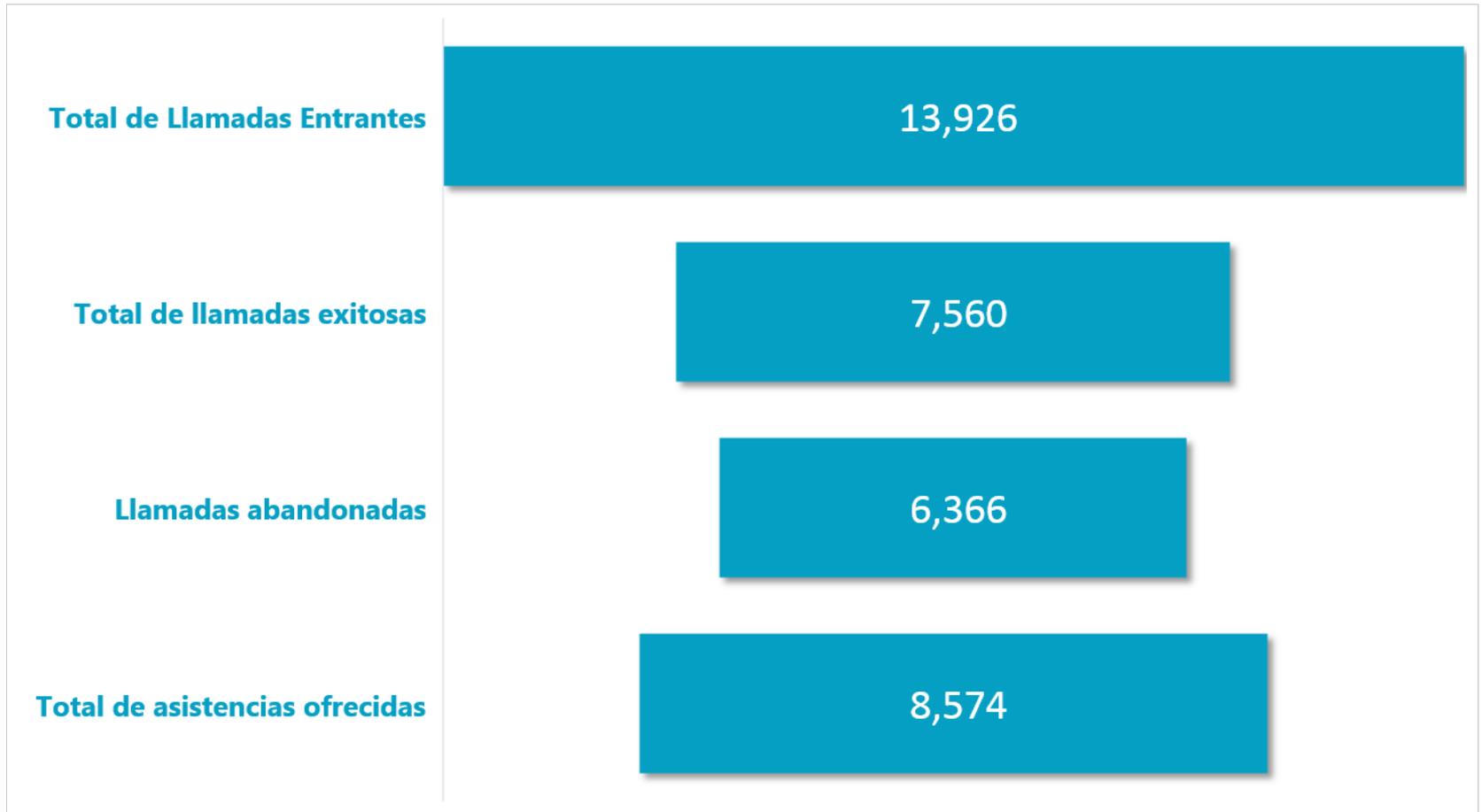
Enero 2018



6 Llamadas | 2 TSS Chat | 3 Entrenamiento

Comportamiento Centro de Llamadas

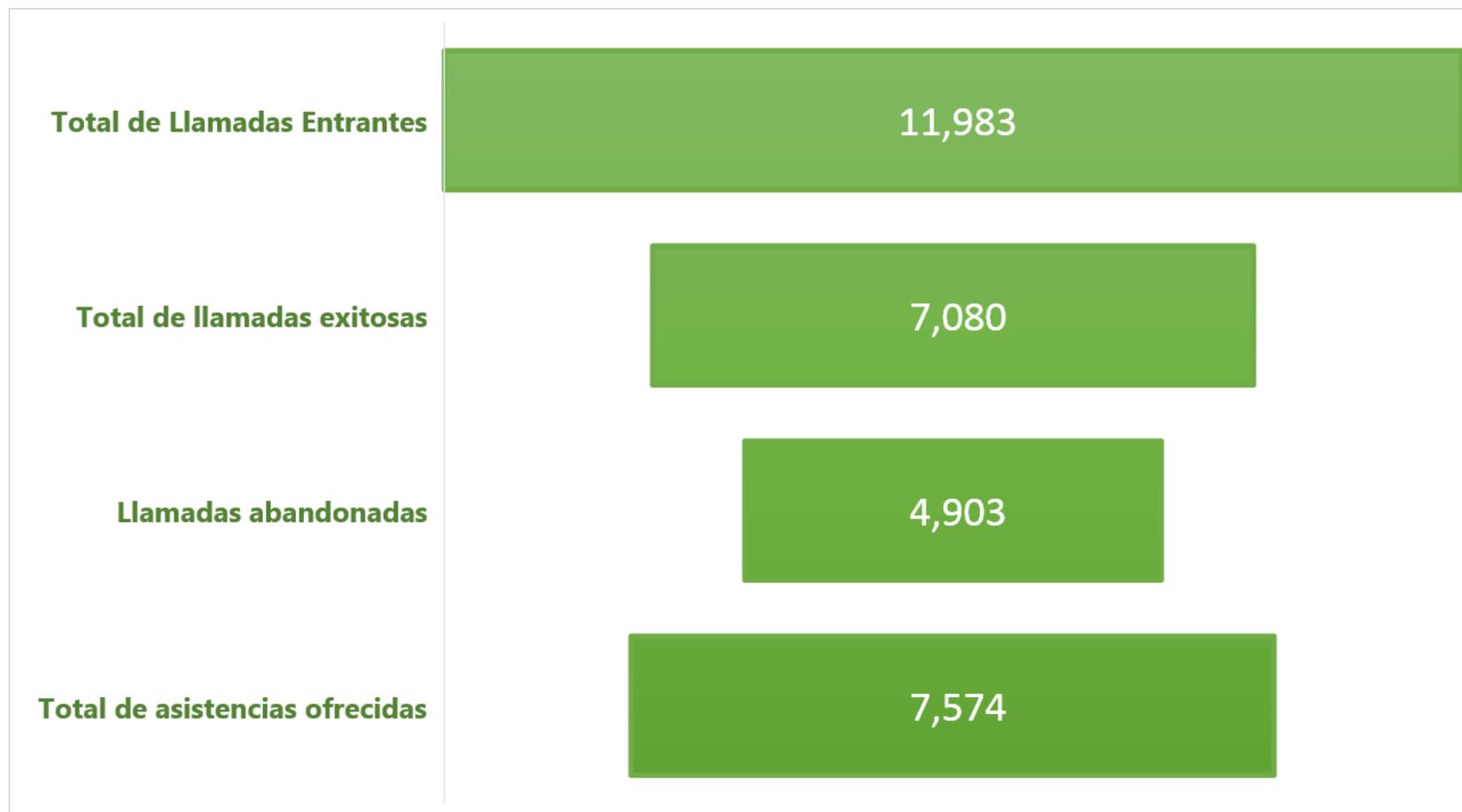
Febrero 2018



8 Llamadas | 1 TSS Chat | 3 Entrenamiento

Comportamiento Centro de Llamadas

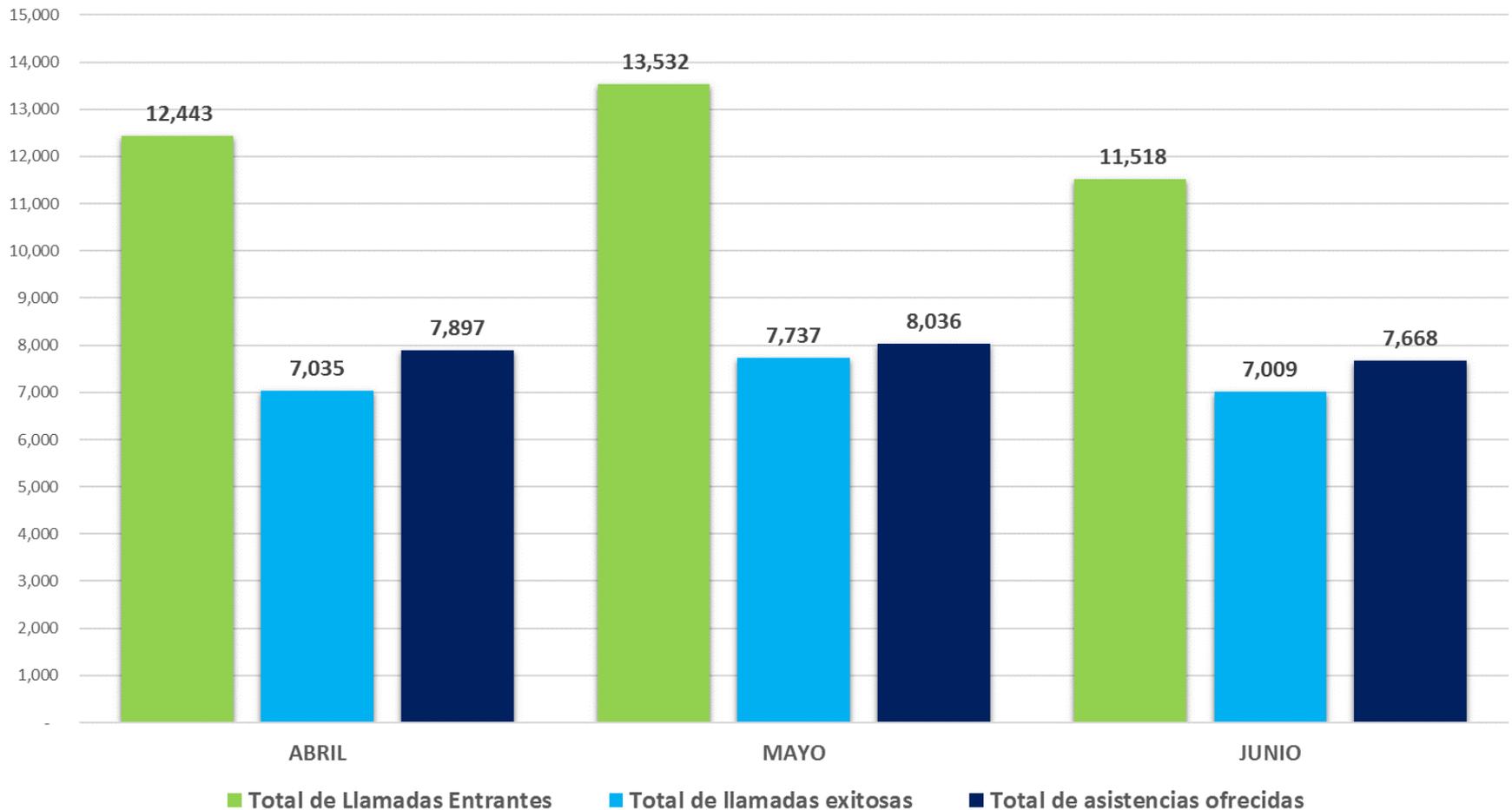
Marzo 2018



7 Llamadas | 2 TSS Chat | 1 Reentrenamiento

Asistencias Centro de Llamadas

Abril – Junio 2018



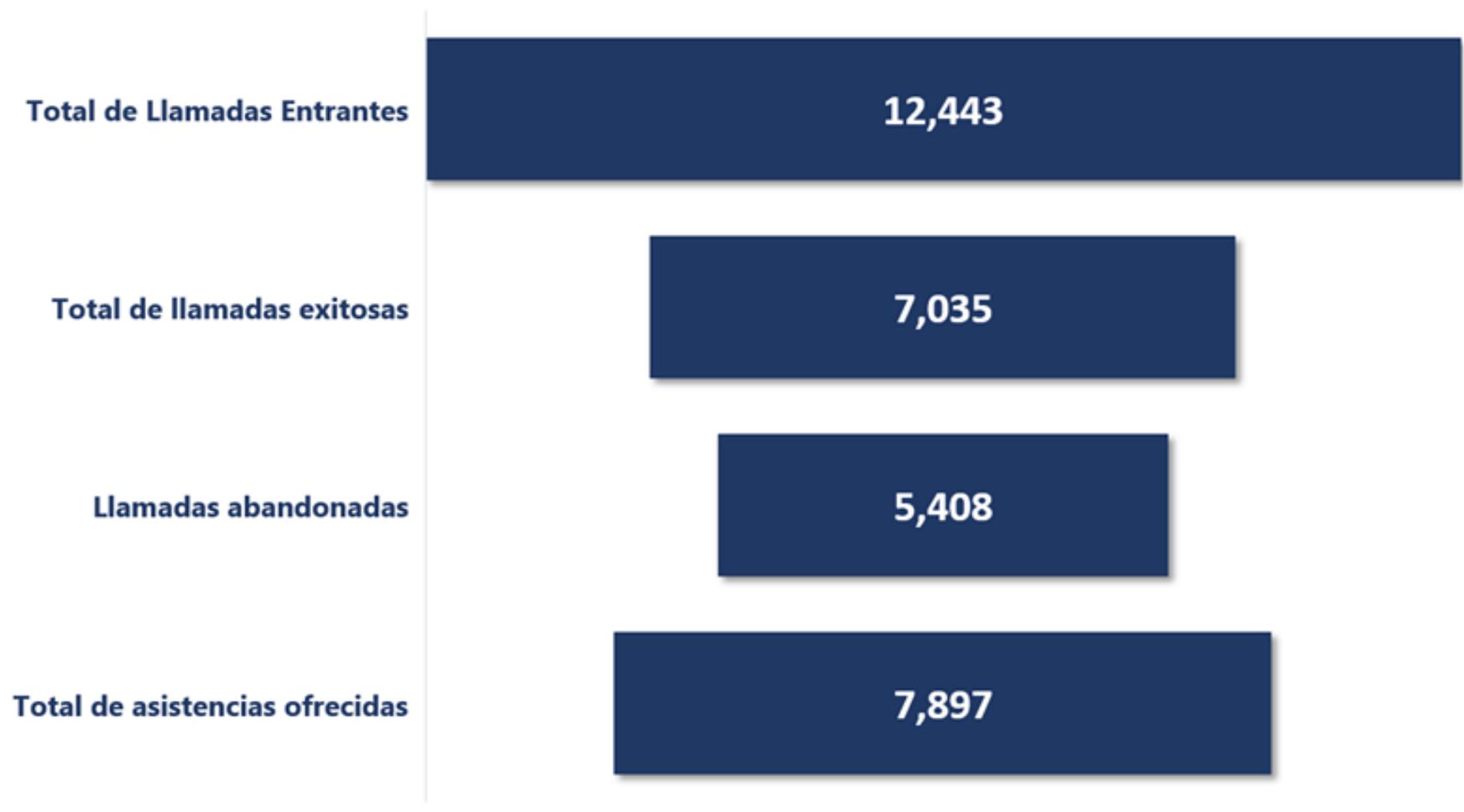
Desglose Asistencias vía Centro de Llamadas

Abril – Junio 2018

Solicitudes de NSS y actualización de datos	784	1,246	827
Creacion de Número de Seguridad Social (NSS)	769	1,235	819
Actualizacion de datos (nombre, apellido, sexo)	15	11	8
Llamadas referidas:	1,153	1,199	1,145
Solicitud de información individual referidos a la DIDA	440	428	420
Solicitud de información subsidios referidos a la SISARIL	527	591	536
Solicitud de información impuestos referidos a DGII	69	55	47
Solicitud de información referidos a cuentas gubernamentales	26	28	42
Solicitud de información referidos a Infotep	66	87	73
Solicitud de información referidos a la Direccion Legal	25	10	27
Información sobre solicitud NSS Extranjeros	114	165	93
Desbloqueo y recuperación de Class	457	461	431
Información y solicitudes de Certificaciones	256	288	112
Asistencias por otras Vías	114	355	733
Respuestas a casos asignados de OAI	4	27	2
Asistencias vía TSS-Chat	110	328	731
Actualización de correos, nuevos representantes y cambio de tipo de representante	248	281	266
Agregar representante	107	127	120
Agregar o cambiar correo electrónico	118	142	127
Cambio tipo de representante	23	12	19
Asistencias en procesos del SUIR+ y otros	4,771	4,041	4,061

Comportamiento Centro de Llamadas

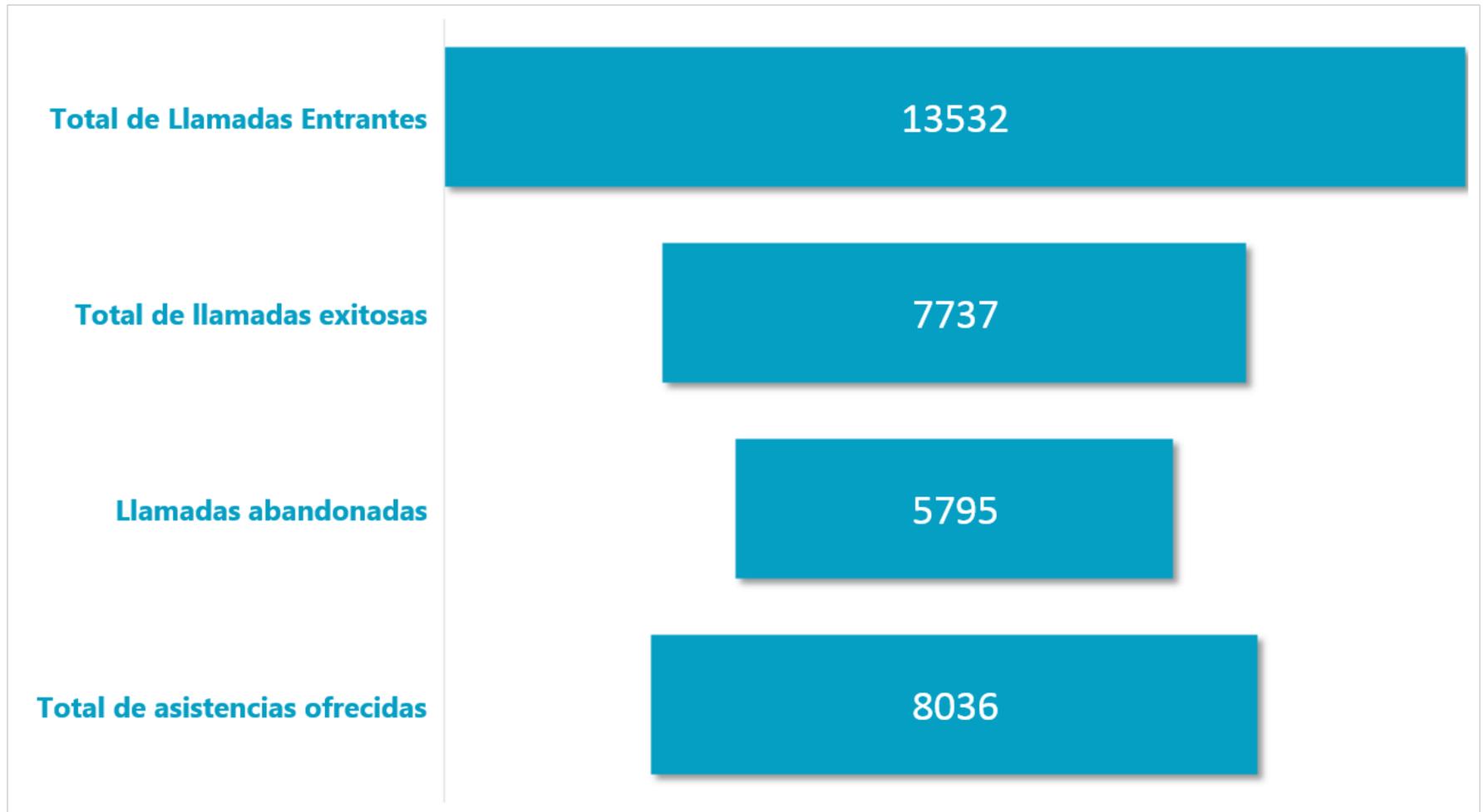
Abril 2018



6 Llamadas | 2 TSS Chat | 3 Entrenamiento

Comportamiento Centro de Llamadas

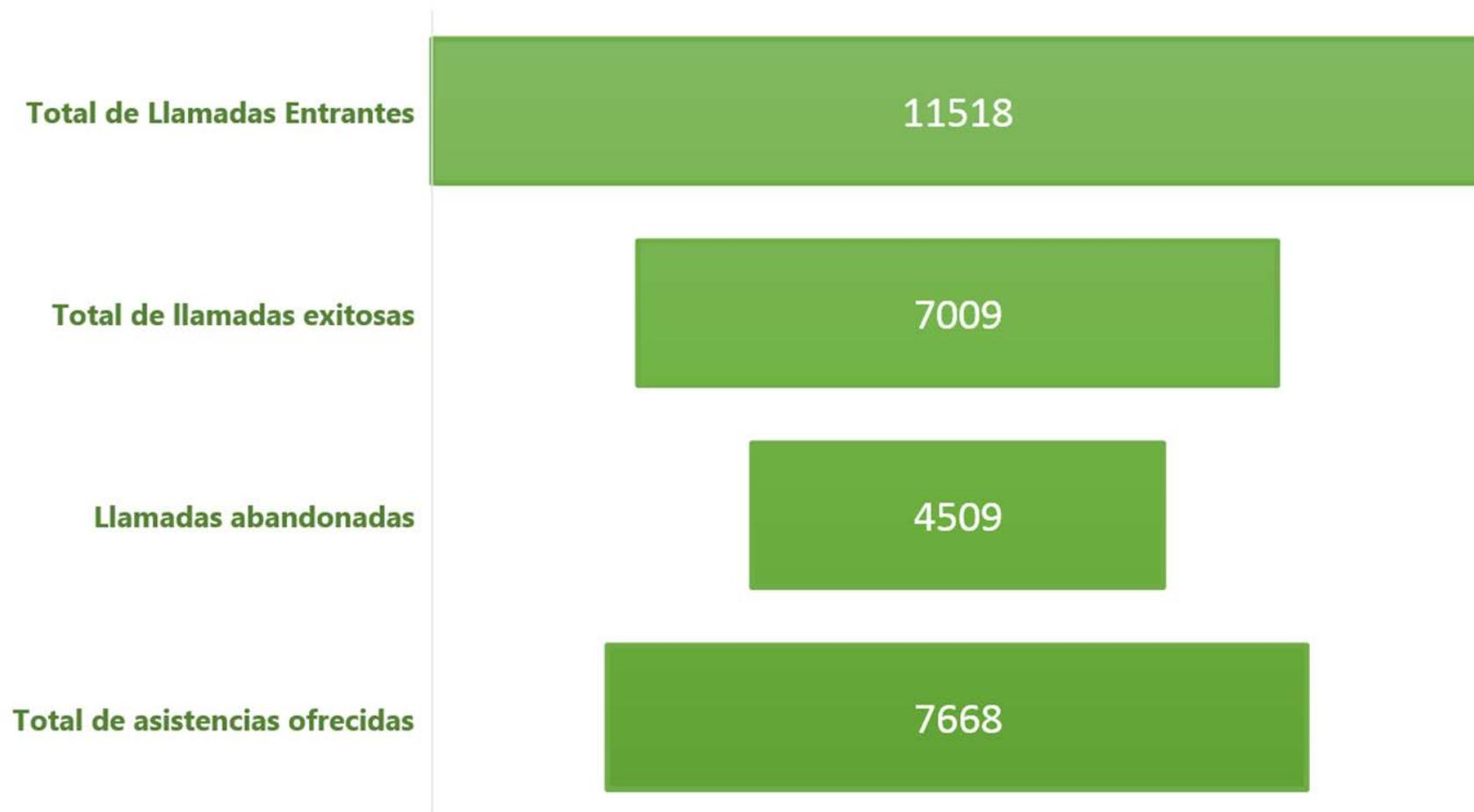
Mayo 2018



8 Llamadas | 1 TSS Chat | 3 Entrenamiento

Comportamiento Centro de Llamadas

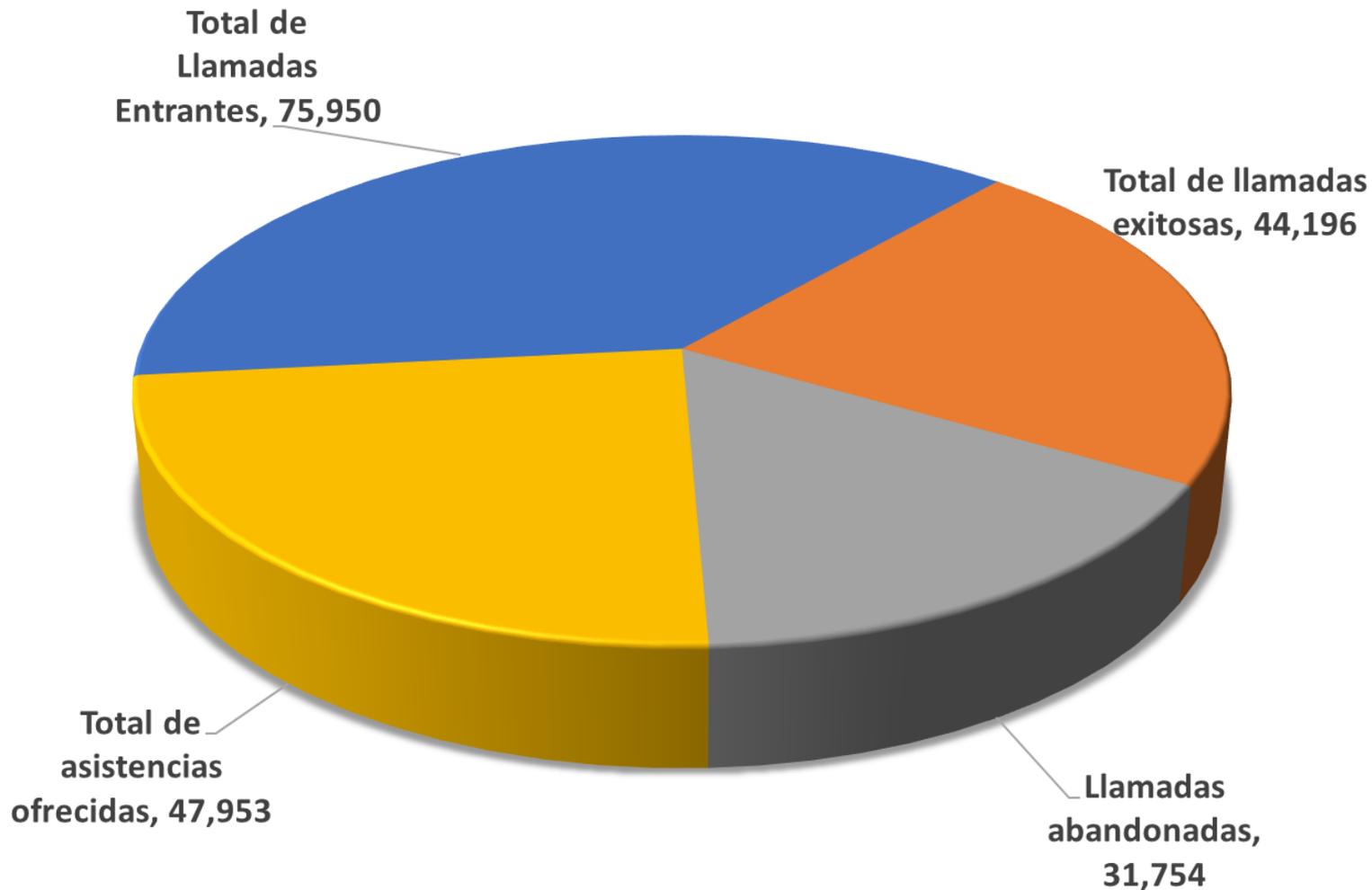
Junio 2018



7 Llamadas | 2 TSS Chat | 1 Reentrenamiento

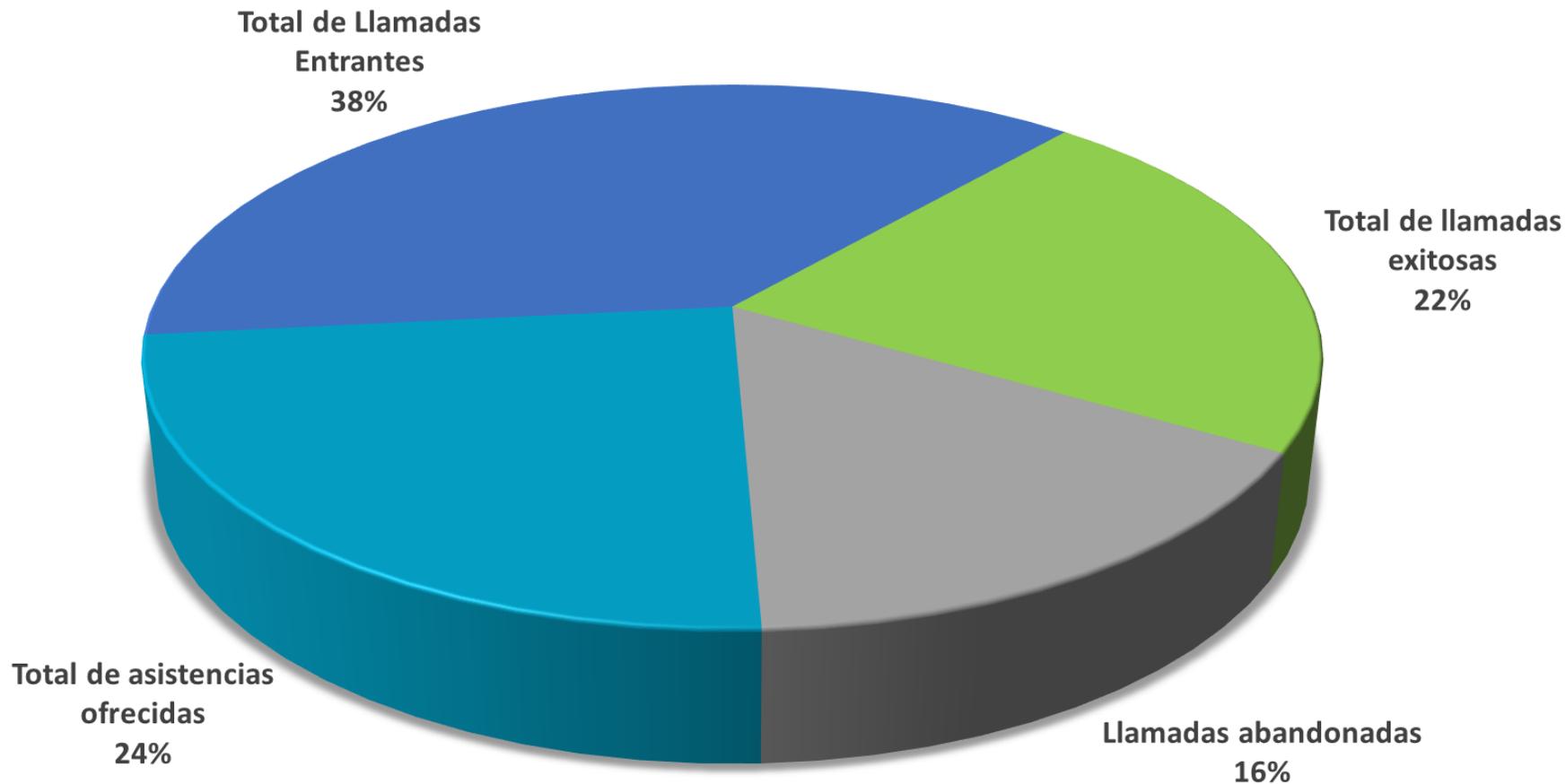
Resumen de Resultados Centro de Llamadas

Enero – Junio 2018



Resumen de Resultados Centro de Llamadas

Enero – Junio 2018

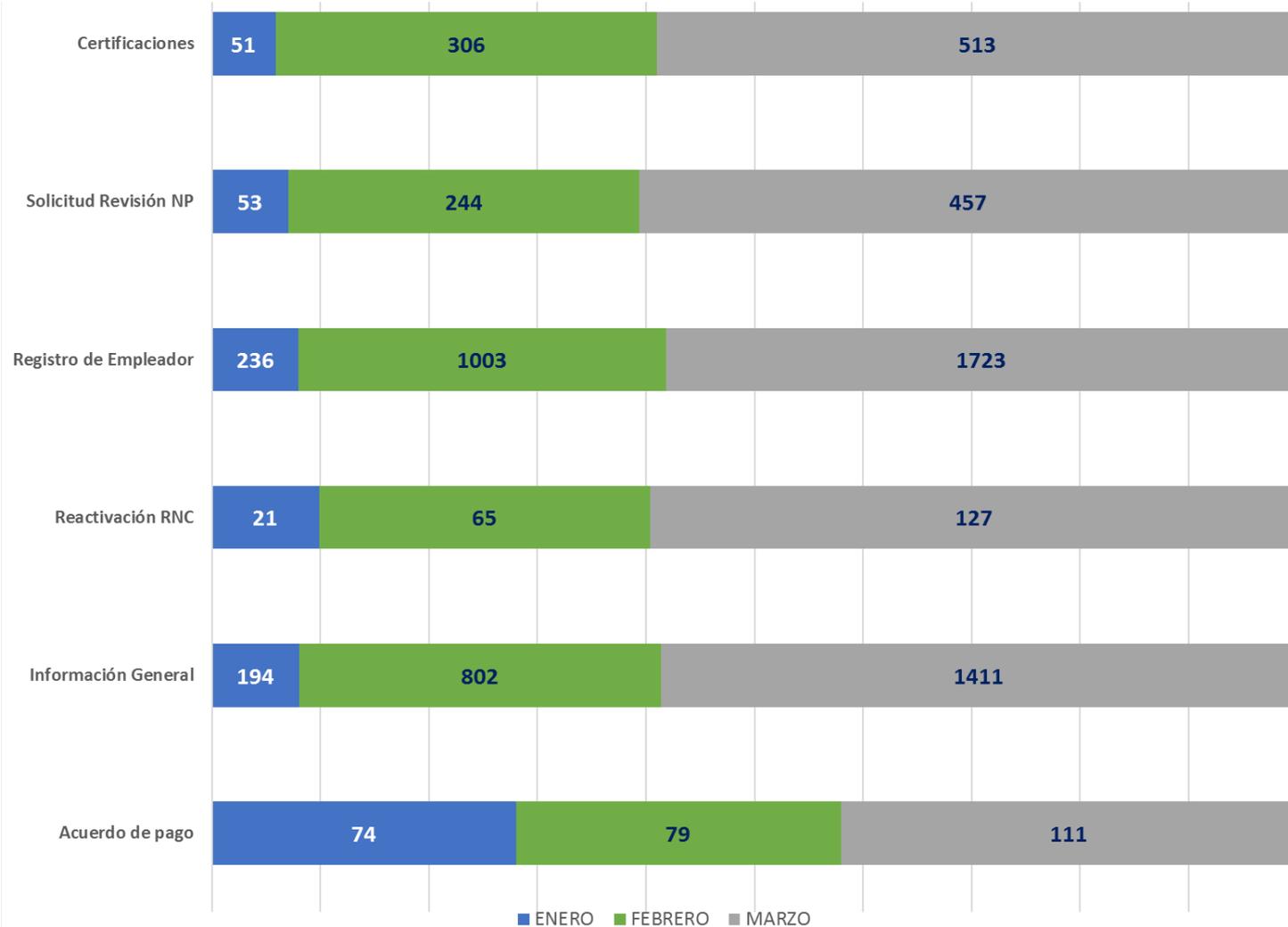


Resumen de Resultados Centro de Llamadas

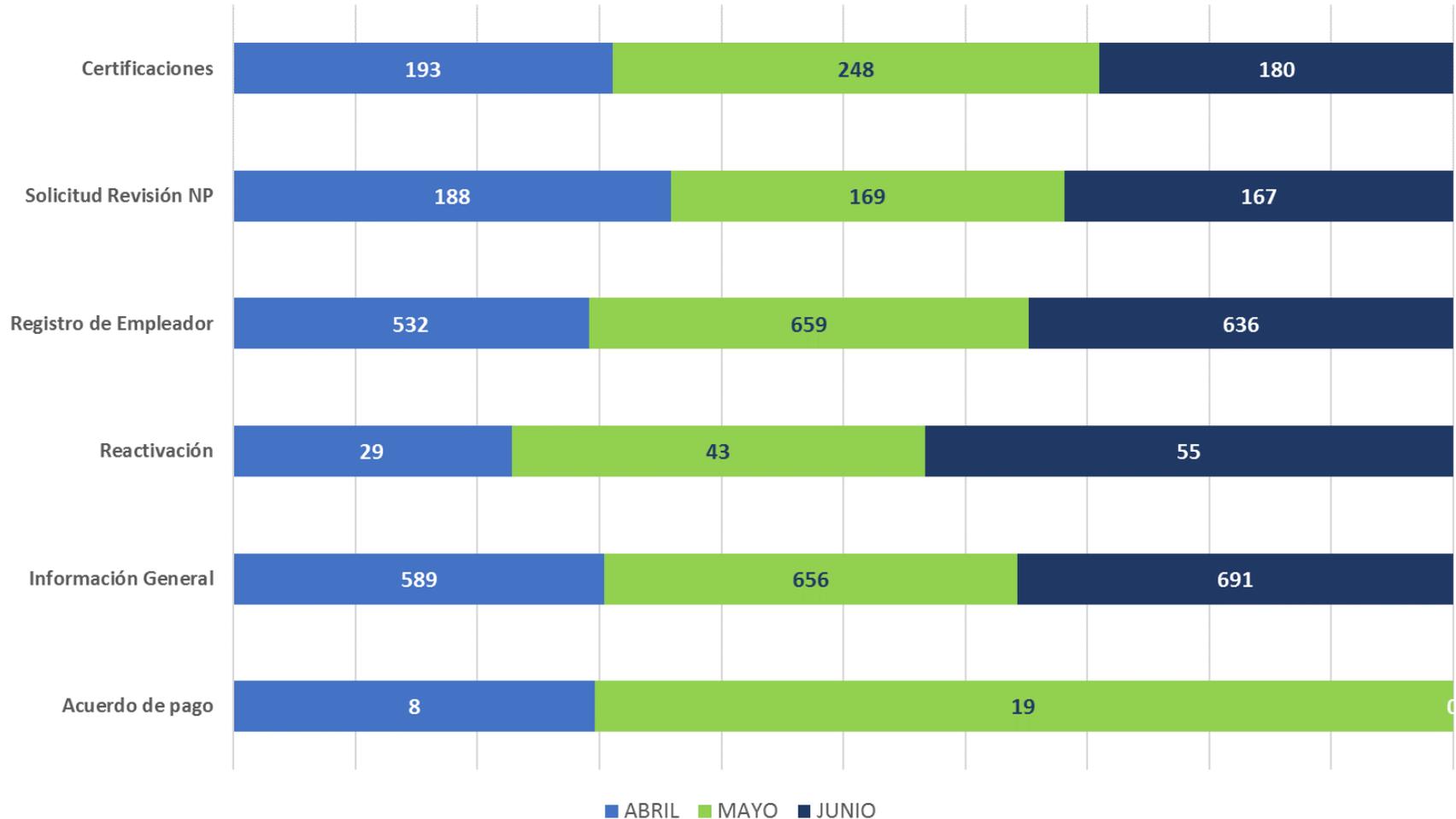
Enero – Junio 2018

- ✓ 8 operadores promedio conectados en telefónico
- ✓ 2 operadores conectados a TSS Chat
- ✓ 1 a 3 personal en entrenamiento
- ✓ Días libres Punto GOB promedio total al mes 8 días

Registro de visitas Centro de Servicios Plaza Naco



Registro de visitas Centro de Servicios Plaza Naco



Registro de visitas Centro de Servicios Oficina Santiago

SERVICIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DAE VISITAS	728	630	631	636	680	583	3,888
DAE SERVICIOS	2,133	1,548	2,166	1,789	1,881	1,669	11,186
Registros	177	180	205	128	228	196	1,114
Certificaciones Manuales	3	6	10	6	2	7	34
Asistencia novedades	35	37	42	34	5	17	170
Información	320	248	341	238	229	119	1,495
Actualizaciones de cédulas	230	223	208	225	287	224	1,397
Agregar representantes/ cambio de correo/ recuperación class	62	38	42	22	65	38	267
Impresión de facturas	63	48	56	40	63	11	281
Reclamaciones	-	4	6	1	1	-	12
Chat	-	-	-	-	-	-	-
Correos Entrantes	669	374	602	564	546	569	3,324
Correos Salientes	574	390	654	531	455	488	3,092

Registro de visitas Centro de Servicios Oficina Puerto Plata

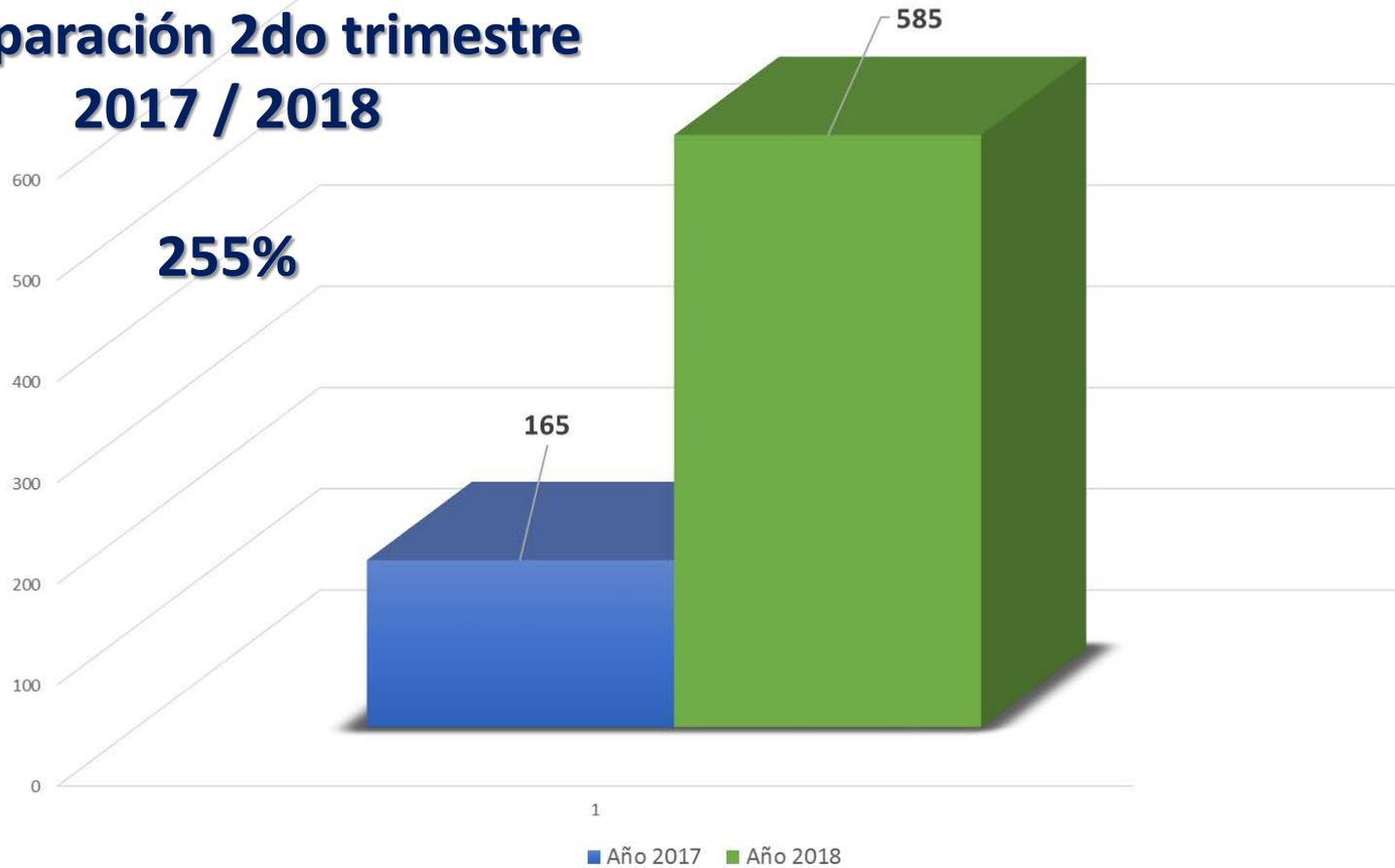
Atenciones	Enero	Febrero	Marzo	Total Anual
Atención personalizada DAE	235	179	185	599
Servicios	Enero	Febrero	Marzo	Total Anual
Instrucción Novedades	18	15	20	53
Instrucción Consultas SUIR	2	0	0	2
Estado de Cuenta	88	64	57	209
Solicitud Certificaciones	2	4	1	7
Entrega Certificaciones	2	1	0	3
Sal Actualización Cédulas	2	2	4	8
Registros iniciales	35	27	32	94
Acuerdos de pago completados	4	3	1	8
Solicitud rev nómina para AP (+13)	0	0	0	0
Solicitud Renegociación AP	0	1	0	1
Inclusión Nuevo Representante	2	2	2	6
Cambio Tipo Representante	0	0	0	0
Actualización correo-e Represent	6	3	3	12
Sal desbloqueo NPA	0	0	0	0
Recepción Docs DSA (DAE)	0	0	0	0
Información General	76	57	63	196
Remitida a otra institución	9	10	4	23
Totales	246	189	187	622
DIFERENCIAS	11	10	2	

Registro de visitas Centro de Servicios Punto GOB Megacentro

Institucion/Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado Servicios
	172	202	171	186	216	183	1,130
Registros de Empleadores	109	99	79	108	106	104	605
Certificaciones	21	28	22	25	32	30	158
Orientacion e Informacion	30	52	45	31	51	19	228
Actualizacion de Datos	12	23	25	22	27	30	139



Comparación 2do trimestre 2017 / 2018



Cuentas Gubernamentales

- Un total de 11 instituciones públicas fueron registradas en el SUIR, lo que obedece a una mayor demanda de información referente a los registros de nóminas, licencias por enfermedad común, embarazos y dependientes adicionales, así como el pago de las notificaciones.
- De estas nuevas instituciones, 5 fueron asignadas a las carteras de los diferentes analistas porque sus aportes son transferidos por la Tesorería Nacional, para procesar sus pagos vía TSS.
- Una institución del Gobierno Central comenzó a partir del mes de marzo, a pagar sus aportes al SDSS vía TSS, lo que hace que nuestra cartera aumentara a 202 instituciones.
- Observamos que las nóminas de las áreas administrativas de varios hospitales, que eran cargadas y pagadas por el Ministerio de Salud Pública o el Servicio Nacional de Salud, fueron pasadas a los diferentes hospitales para ser procesadas y pagadas de manera individual. Esta situación provoca que recibamos más demandas de servicio de los representantes de las mismas.
- Se impartió una capacitación a representantes del Tribunal Superior Electoral TSE, cubriendo los temas de manejo del SUIR para fines de registros y pagos de las notificaciones, así como de lo relativo a la ley 87-01 y al SDSS.

Total de Asistencias
Dirección de Asistencia al Empleador

Enero Junio 2018

Sector Privado

73,164

Sector

Gubernamental

10,530

Total de Asistencias
Dirección de Asistencia al Empleado

Enero Junio 2018

Tiempos de respuestas
6 horas a 10 días laborables

Promedio por colaborador
2,536 servicios

*Incluye supervisores, encargados y director

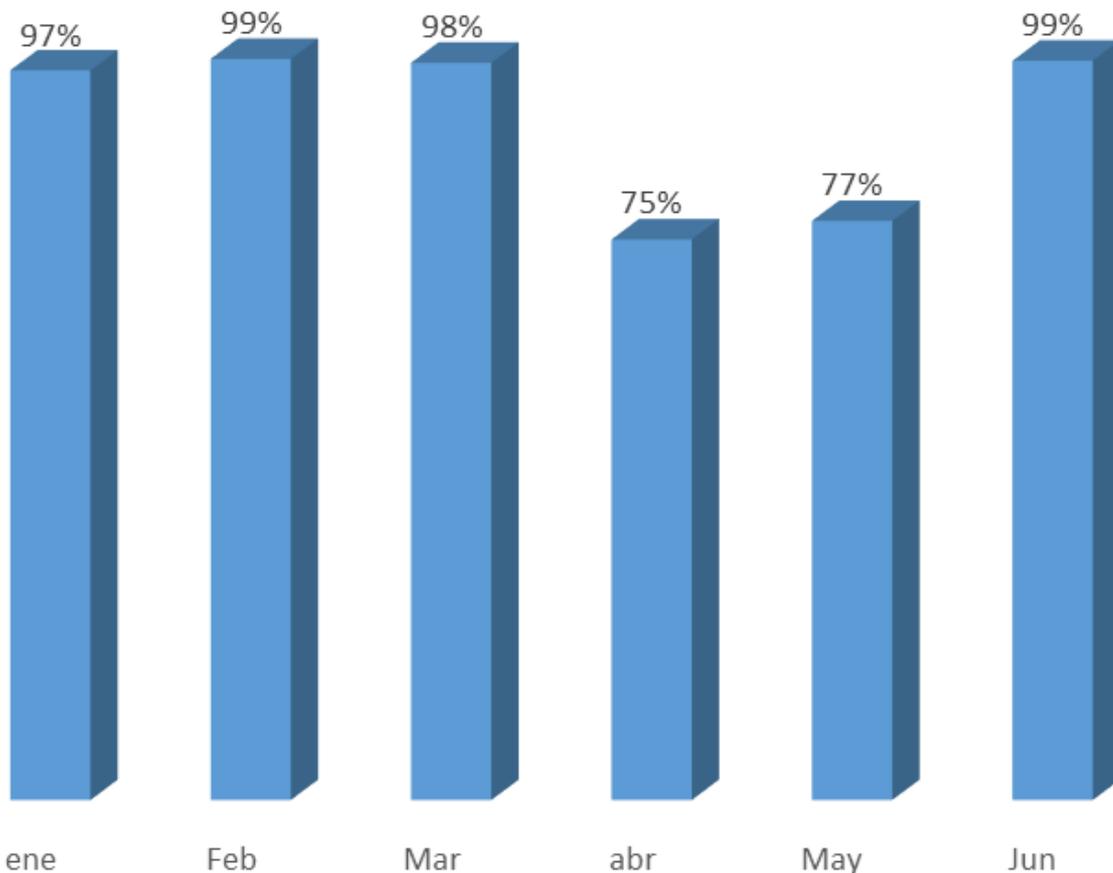
INDICADORES DE CUMPLIMIENTO REGISTRO DE EMPLEADORES

Registros completados:

4,371

Compromiso de entrega:

5 días laborables



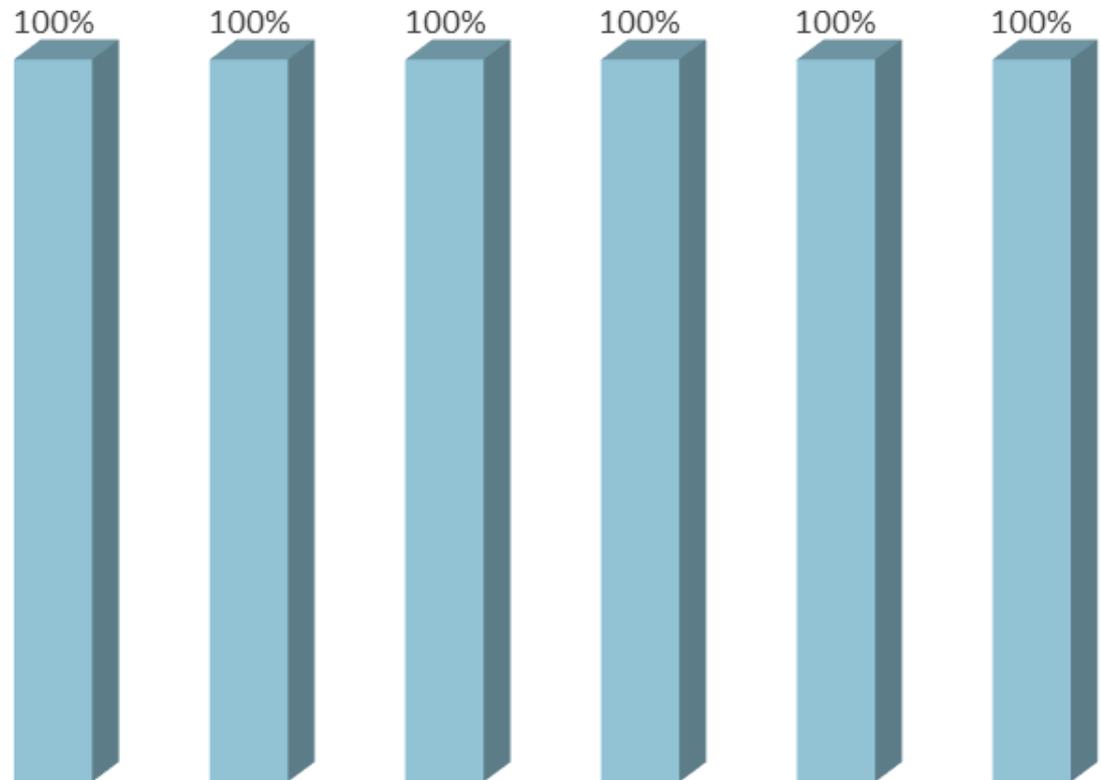
- Valores abril y mayo por capacidad instalada disponible
- Tiempo de incumplimiento: 1 día laborable

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO CERTIFICACIONES AUTOMATICAS

Certificaciones
automáticas aprobadas:

149,006

Compromiso de entrega:
5 días laborables



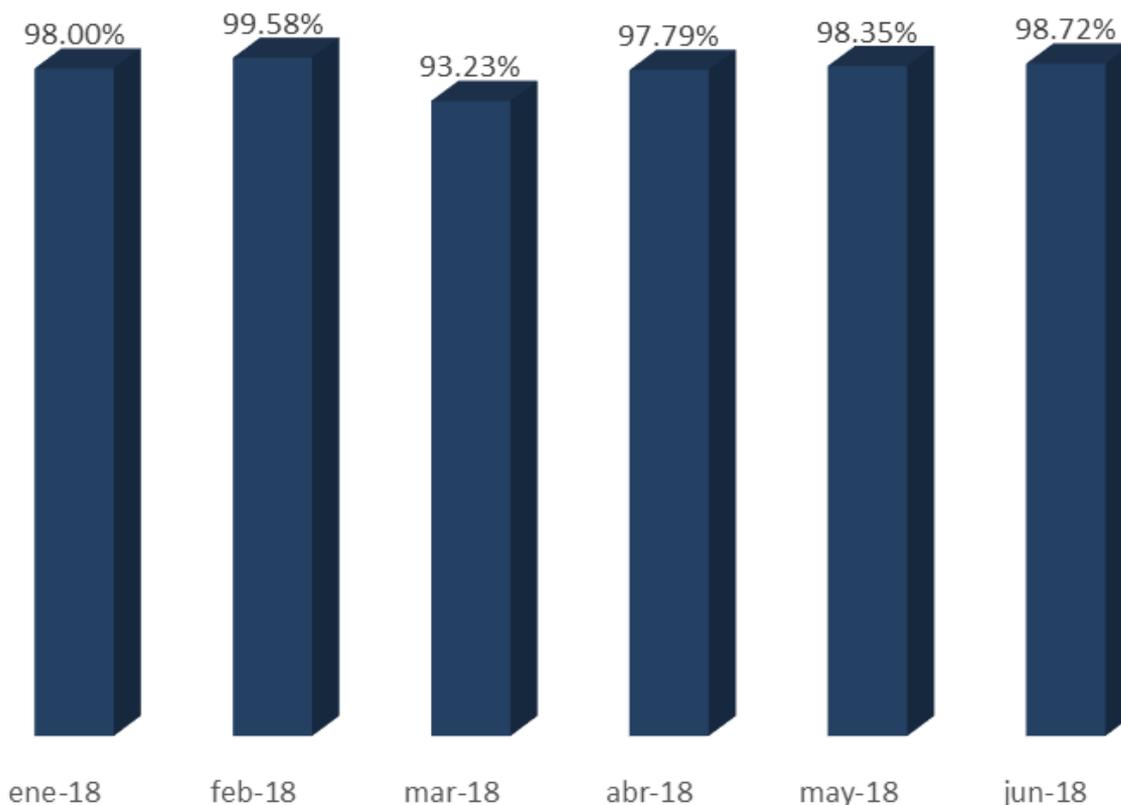
Certificaciones para empleadores, trabajadores, organismos SDSS y entidades públicas

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO CERTIFICACIONES MANUALES

Certificaciones aprobadas:

1,447

Compromiso de entrega:
5 días laborables



Certificaciones para Ministerio Público y/o Cancillería

CAPACITACIONES IMPARTIDAS

- PUCMM, Estudiantes de Gestión Humana
- UTESA
- UCATECI Personal Administrativo
- Politecnico Ipisa
- Hospital Ney Arias Lora
- Ministerio de Relaciones Exteriores
- Proyecto Mpymes - Taller a Emprendedores
- Hormigones del Atlántico
- Cooperativa La Altagracia
- Coral Hospitality Corp SAS
- Escuela Nacional de la Judicatura Instituto OMG

CAPACITACIONES IMPARTIDAS

11 Capacitaciones
259 participantes