

ESTADISTICAS DE SERVICIO

Tesorería de la Seguridad Social

Dirección de Asistencia al Empleador

**4to Trimestre
Año 2018**

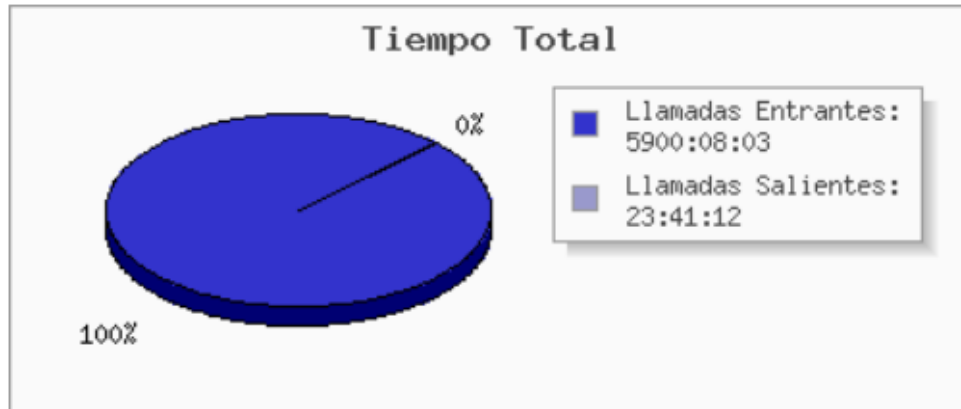


SERVICIOS TELEFONICOS

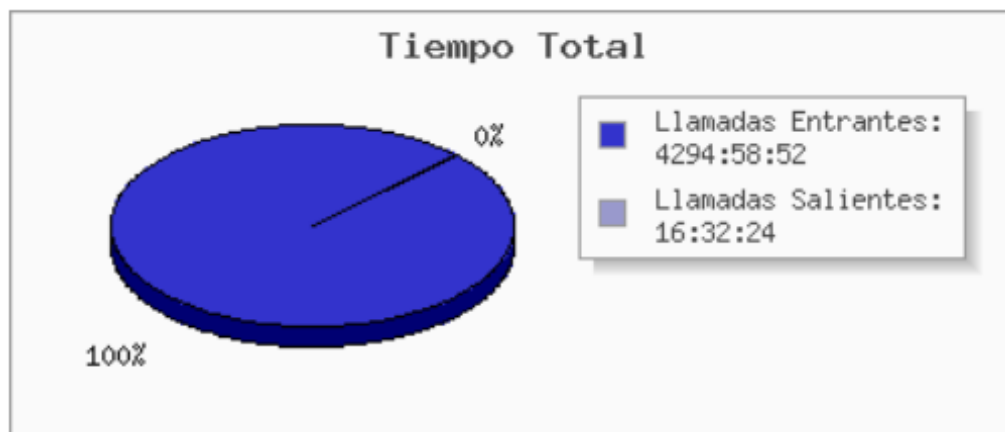
DAE-TSS-2018-T4



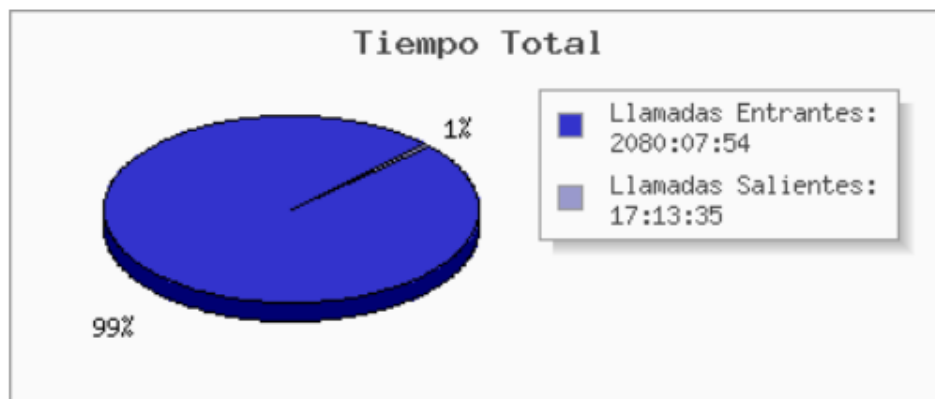
Comportamiento Centro de Llamadas Octubre 2018



Comportamiento Centro de Llamadas Noviembre 2018

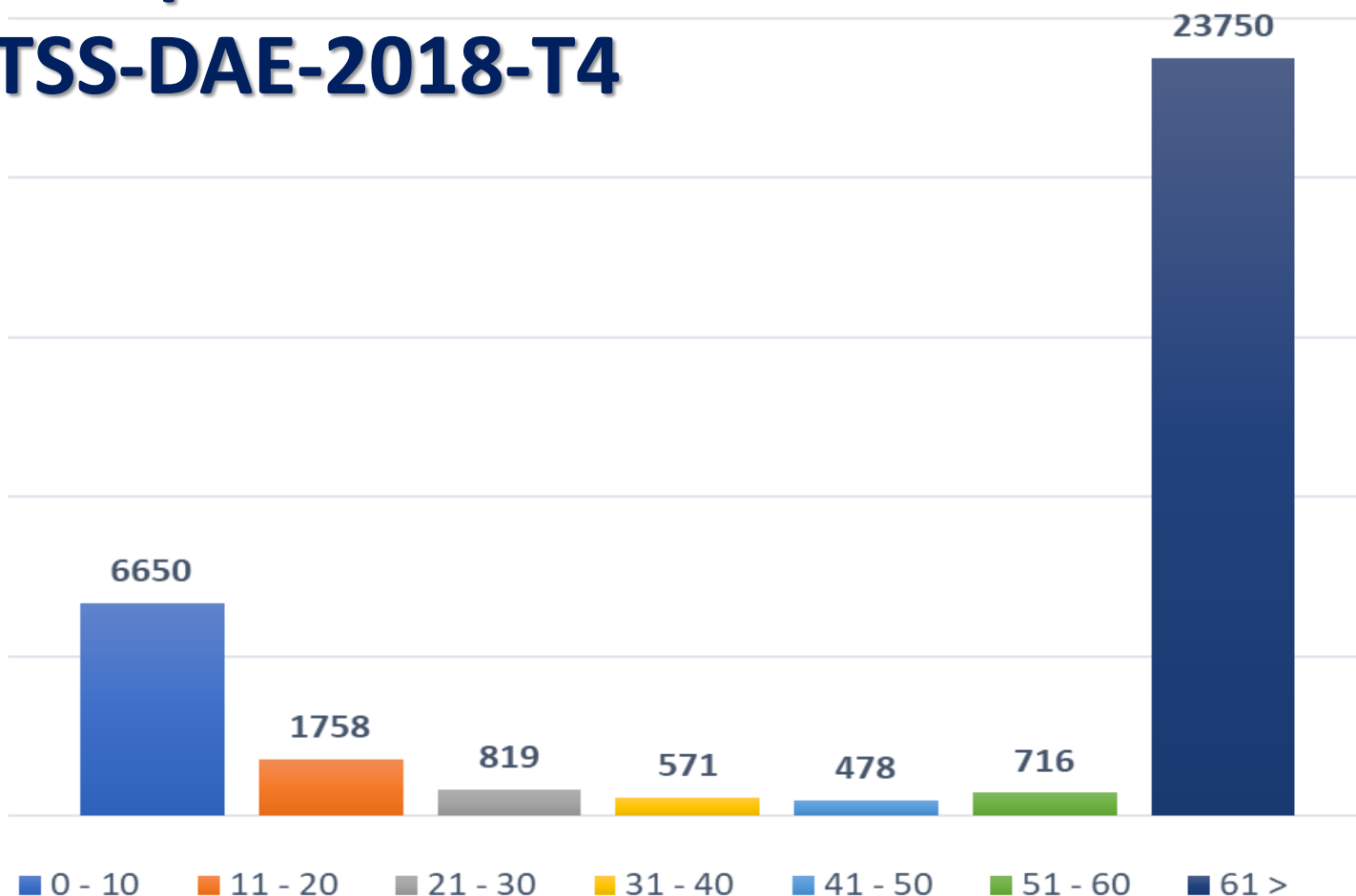


Comportamiento Centro de Llamadas Diciembre 2018



Comportamiento Centro de Llamadas

TSS-DAE-2018-T4



El Centro de Contacto de la Tesorería de la Seguridad Social recibió 150,703 llamadas con una tasa de abandon de un 50%. Es necesario fortalecer la cantidad de personal especialista contratado 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. Reiteramos que nuestro punto de equilibrio para disminuir los tiempos de espera a 0-10 minutos es de 24 gestores en línea permanente.

Comportamiento Centro de Llamadas

TSS-DAE-2018-T4

Chats Asistidos	Chats Perdidos	Total Recibido	Porcentaje de Asistencias
2,905	1,543	4,448	65%
2,832	1,008	3,840	74%
2,151	670	2,821	76%
7,888	3,221	11,109	71%

El Centro de Contacto de la Tesorería de la Seguridad Social recibió 150,703 llamadas con una tasa de abandon de un 50%. Es necesario fortalecer la cantidad de personal especialista contratado 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. Reiteramos que nuestro punto de equilibrio para disminuir los tiempos de espera a 0-10 minutos es de 24 gestores en línea permanente.



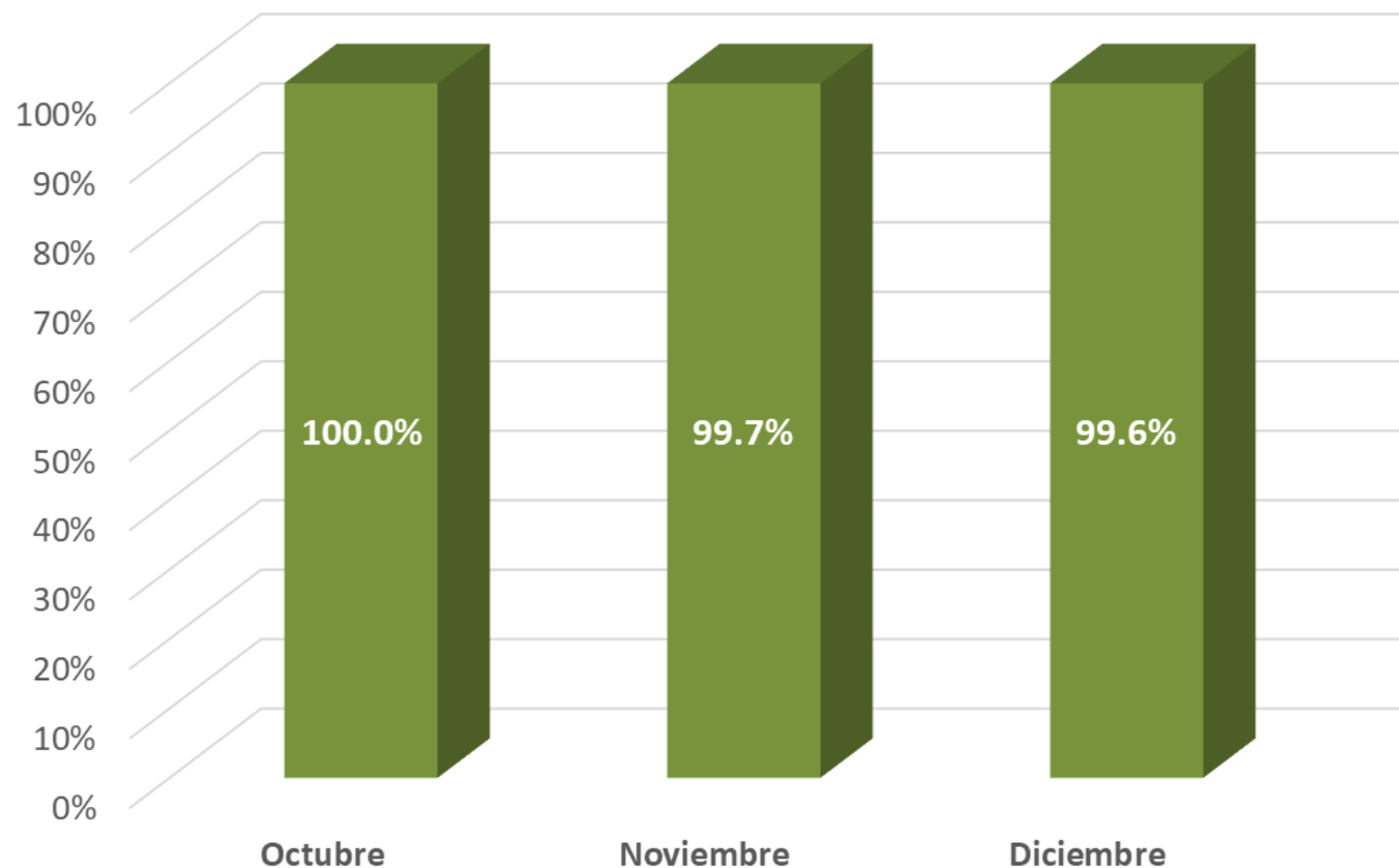
SERVICIOS PRESENCIALES

DAE-TSS-2018-T4



Casos Cerrados en tiempo Carta Compromiso

Registro de Empleadores



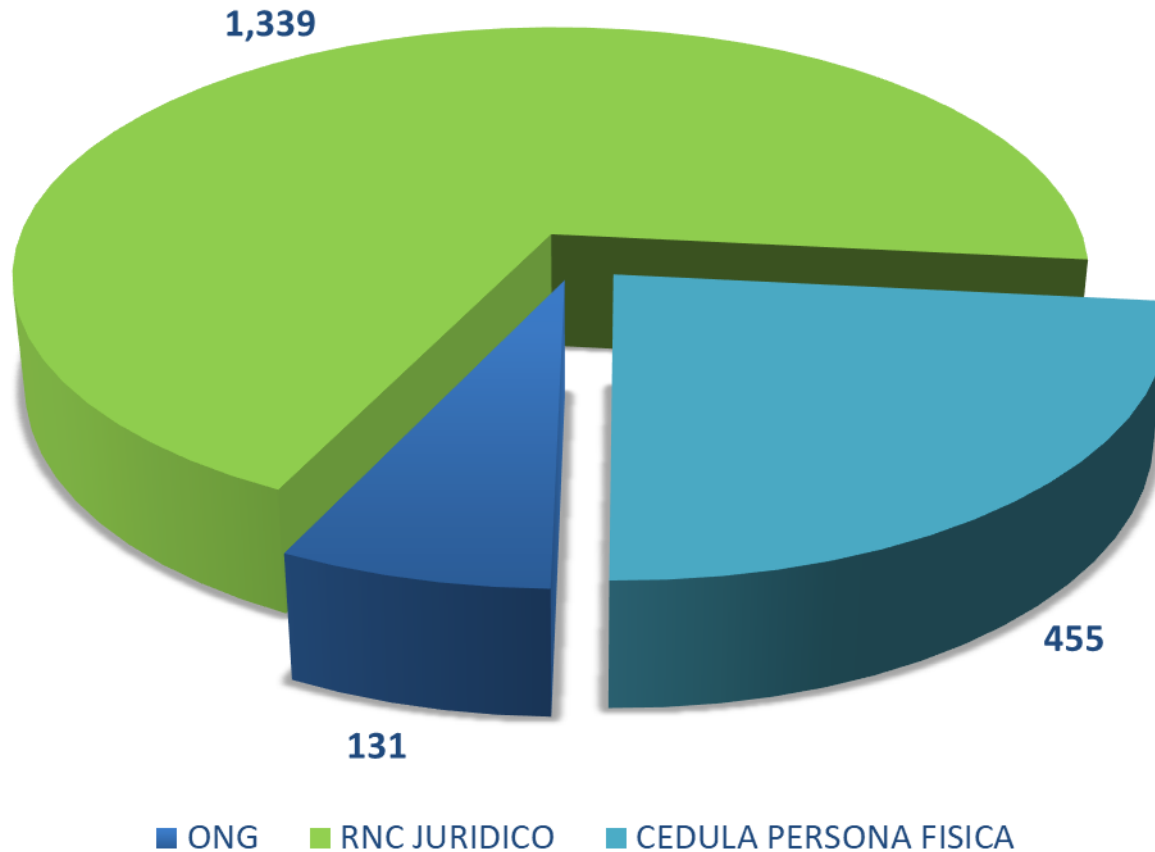
Averaje de cumplimiento T4-2018
99.76%

Tiempo promedio de retraso
1 día laborable



Tipo de Sociedades de Nuevos Registros

Registro de Empleadores

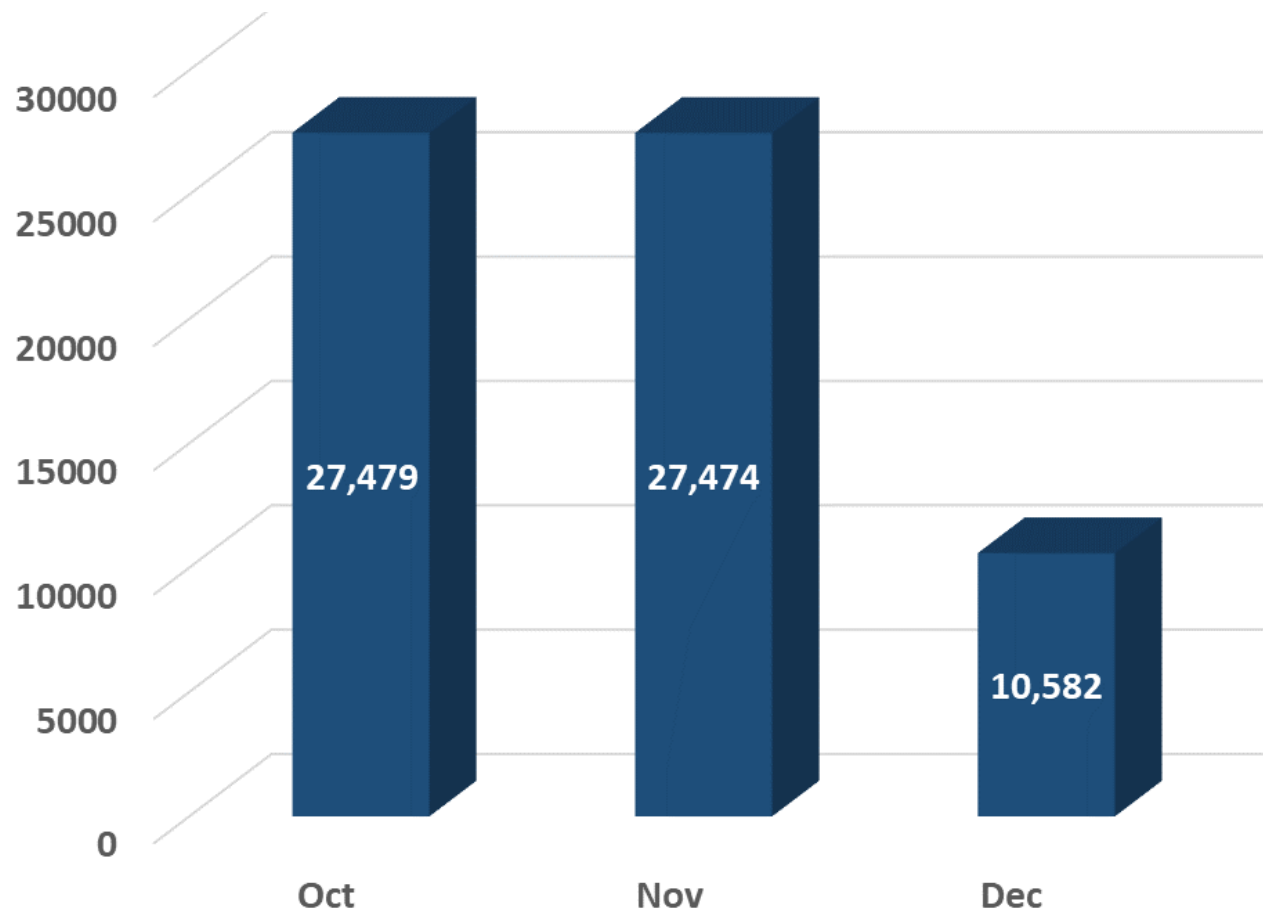


Averaje de cumplimiento T4-2018
99.7%

Tiempo promedio de retraso
1 día laborable

Solicitudes de Certificaciones

Total procesadas



Mes	TIPO DE CERTIFICACION		
	Aporte empleado por empleador	Balance al día	Registro empleador sin nómina
Octubre	1,012	25,828	639
Noviembre	1,567	25,108	799
Diciembre	812	9,332	438
Total	3,391	60,268	1,876

Certificaciones entregadas por requeriente

Usuarios Frecuentes

