

INFORME DESEMPEÑO CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

JULIO - SEPTIEMBRE 2024

DEPARTAMENTO DE CALIDAD EN LA GESTIÓN
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

**CATÁLOGO DE SERVICIOS
EXTERNOS - SISALRIL**

**NIVEL DE CUMPLIMIENTO
tiempo de respuesta**

**GESTIÓN DE LAS QUEJAS Y
SUGERENCIAS**

**FORMAS DE
COMUNICACIÓN Y
PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

**SERVICIOS
COMPROMETIDOS**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN
CON EL SERVICIO**

**MEDIDAS DE
SUBSANACIÓN**

INTRODUCCIÓN

El programa **Carta Compromiso al Ciudadano** es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) 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.

Las cartas compromiso son documentos a través de los cuales las instituciones públicas informan al ciudadano/cliente sobre los servicios que gestionan, cómo acceder y obtener esos servicios y los compromisos de calidad establecidos.

En mayo 2023 ha sido aprobada la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), que tiene una vigencia de dos años (Mayo 2023 - Mayo 2025), realizando las mediciones y evaluación de los servicios comprometidos por la institución en este documento.

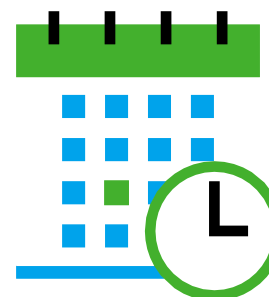
1era Evaluación - Seguimiento



6 Meses luego de aprobación

Mayo 2023
Octubre 2023

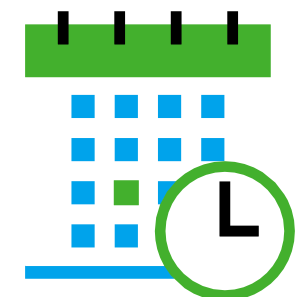
2da Evaluación - Seguimiento



Primer año de Gestión

Abril 2023
Abril 2024

3ra Evaluación - Aprobación



Segundo año de Gestión

Mayo 2024
Mayo 2025

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

JULIO - SEPTIEMBRE 2024



SISALRIL

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

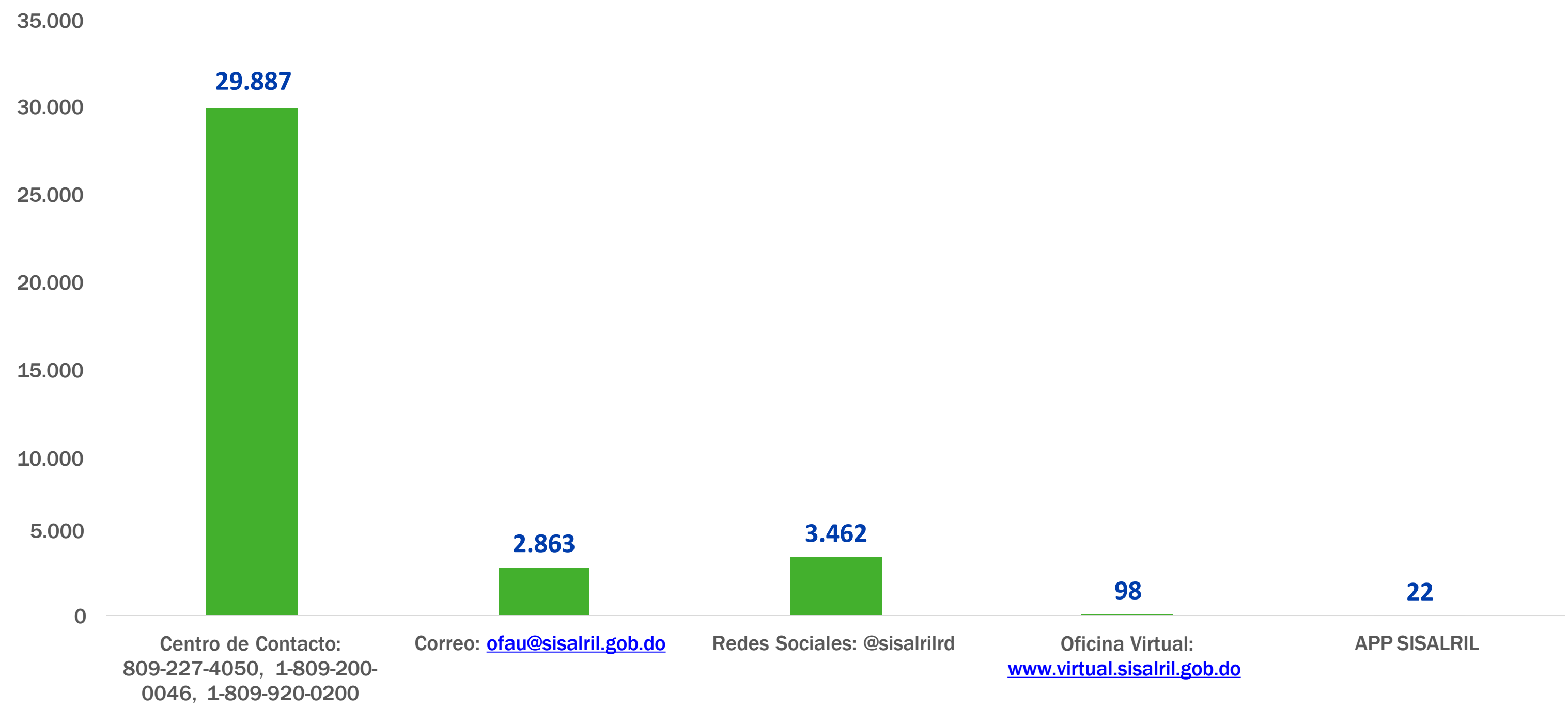
La Superintendencia ha dispuesto varias formas de comunicación y participación ciudadana:



FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

	Cantidad Recibida	Cantidad Cerrada en Tiempo	Estandar	% Cumplimiento
Centro de Contacto: 809-227-4050, 1-809-200-0046, 1-809-920-0200	29,887	29,658	Concluir el 95% de las solicitudes en 20 Minutos.	99%
Correo: ofau@sisalril.gob.do	2,863	2,863	Concluir el 95% de las solicitudes en 5 Días Laborables.	100%
Redes Sociales: @sisalrilrd	3,462	3,395	Concluir el 95% de las solicitudes en 20 Minutos.	98%
Oficina Virtual: www.virtual.sisalril.gob.do	98	90	Concluir el 95% de las solicitudes en 48 Horas.	91%
APP SISALRIL	22	22	Concluir el 95% de las solicitudes en 5 Días Laborables.	100%

CANTIDAD DE SOLICITUDES RECIBIDAS
Julio -Septiembre 2024



SERVICIOS COMPROMETIDOS



SISALRIL

ACREDITACIÓN, RENOVACIÓN Y GESTIÓN DE LOS PROMOTORES DE SALUD

Garantizar el cumplimiento al artículo 15 del Reglamento de las ARS para evaluar el nivel de conocimiento que posee el promotor con relación a la Seguridad Social, la Ley No. 87-01 y sus Normas Complementarias con el objetivo de proporcionar planes de salud.

Este servicio está dirigido a todos los aspirantes y promotores de salud, que deseen adquirir una licencia y renovación, por medio de la adquisición de un carnet, así como gestionar y procesar la asistencia relacionada a todos los aspirantes a promotores de salud. Esto aplica para nuevas emisiones y/o recertificaciones de carné.

COMPROMISO DE CALIDAD		
ATRIBUTOS	ESTANDARES	INDICADORES
Tiempo de Respuesta	Porcentaje de solicitudes respondidas dentro del tiempo establecido (40 Dias Laborables)	% de solicitudes concluidas antes de los 40 dias laborables.
Amabilidad	90% Satisfacción	% de satisfacción de los usuarios en la encuesta trimestral.
Fiabilidad	90% Satisfacción	
Accesibilidad	90% Satisfacción	



CAPACITACIÓN A EMPLEADORES, LÍDERES SOCIALES, Y LOS TRABAJADORES AFILIADOS AL SDSS, PSS, ARS SOBRE SFS Y SRL

Realizar actividades de orientación a todos los empleadores y trabajadores afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS); así como a entidades y agrupaciones sociales para facilitar el ejercicio de sus derechos, deberes y acceso a los beneficios del Seguro Familiar de Salud (SFS) y el Seguro de Riesgos Laborales (SRL).

COMPROMISO DE CALIDAD		
ATRIBUTOS	ESTANDARES	INDICADORES
Tiempo de Respuesta	Porcentaje de solicitudes respondidas dentro del tiempo establecido (20 Días Laborables)	% de solicitudes concluidas antes de los 20 días laborables.
Amabilidad	85% Satisfacción	% de satisfacción de los usuarios en la encuesta trimestral.
Profesionalidad	85% Satisfacción	
Fiabilidad	85% Satisfacción	

NIVEL DE CUMPLIMIENTO

TIEMPO DE RESPUESTA
nivel de satisfacción

JULIO – SEPTIEMBRE 2024



SISALRIL

ACREDITACIÓN, RENOVACIÓN Y GESTIÓN DE LOS PROMOTORES DE SALUD



NIVEL DE CUMPLIMIENTO TIEMPO DE RESPUESTA

Solicitudes Recibidas	Solicitudes Concluidas en tiempo	% de Solicitudes concluidas antes de los 40 días laborables	
		% Cumplimiento	Tiempo Promedio
224	224	100%	7 Días Laborables

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

AMABILIDAD (90 % SATISFACCIÓN)	FIABILIDAD (90 % SATISFACCIÓN)	ACCESIBILIDAD (90 % SATISFACCIÓN)
		

Tiempo: Expresado en días laborables

Fuente de los Datos: Tabla excel generada por DTIC, Archivo excel satisfaccion de los servicios Carta Compromiso al Ciudadano.



CAPACITACIÓN A EMPLEADORES, LÍDERES SOCIALES, Y LOS TRABAJADORES AFILIADOS AL SDSS, PSS, ARS SOBRE SFS Y SRL

NIVEL DE CUMPLIMIENTO TIEMPO DE RESPUESTA

Solicitudes Recibidas		% de solicitudes concluidas antes de los 20 días laborables.	
Solicitudes Concluidas en tiempo		% Cumplimiento	Tiempo Promedio
39		100%	3 días laborables

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

AMABILIDAD (85 % SATISFACCIÓN)	PROFESIONALIDAD (85 % SATISFACCIÓN)	FIABILIDAD (85 % SATISFACCIÓN)
		

Tiempo: Expresado en días laborables

Fuente de los Datos: Matriz TALLERES - CAPACITACIONES, Archivo excel satisfaccion de los servicios Carta Compromiso al Ciudadano.

GESTIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS

JULIO - SEPTIEMBRE 2024



SISALRIL

GESTIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS

La Superintendencia ha dispuesto varias 3 vías de comunicación, para que los visitantes expongan sus quejas y sugerencias respecto al servicio recibido.

1 .Buzón de Quejas y Sugerencias (Físico / Digital QR)

FORMULARIO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

FECHA: / /

Favor marcar con una **X** su respuesta:

ASPECTO A EVALUAR	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
Satisfacción con el servicio recibido en la oficina	☐	☐	☐	☐	☐
Atención brindada por el personal que presta el servicio	☐	☐	☐	☐	☐
Ambiente adecuado en el lugar donde recibió el servicio	☐	☐	☐	☐	☐
Conformidad con el tiempo de espera para ser atendido	☐	☐	☐	☐	☐

Favor marcar con una **X** lo que desea expresar:

SUGERENCIA ☐ QUEJA ☐ FELICITACIÓN ☐

Detállanos tu mensaje aquí:

¿Desea que nos comuniquemos con usted? (opcional)

Nombre	
Cédula	
Teléfono Fijo	
Teléfono Móvil	
Correo Electrónico	



2. Correo Electrónico quejasysugerencias@sisalril.gob.do



3. Sistema Nacional de Atención Ciudadana 3-1-1 311.gob.do



Tiempo de Respuesta: El tiempo de respuesta para estas vías de comunicación es de quince (15) días laborables.

GESTIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS

2024 JULIO - SEPTIEMBRE	Cantidad Recibida	Cantidad Cerrada en Tiempo	Estándar	% Cumplimiento	Tiempo Promedio de Respuesta
Buzón de Sugerencias y Quejas	No se recibieron quejas a través del buzón de quejas para este trimestre.				
Correo: quejasysugerencias@sisalril.gob.do	No se recibieron correos para este trimestre.				
Sistema Nacional de Atención Ciudadana 3-1-1	2	2	100% concluidas antes de los 15 dias laborables	100 %	4 Dias Laborables

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

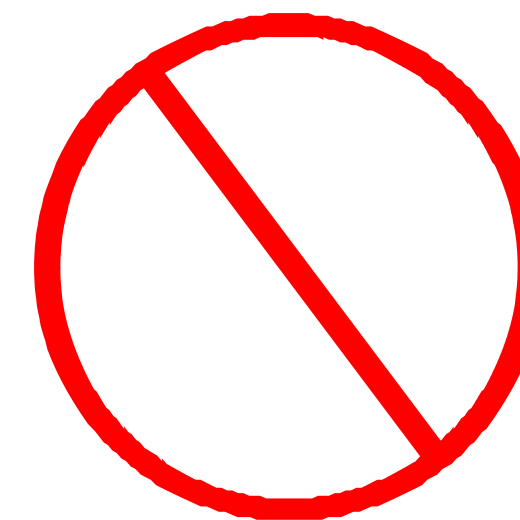
JULIO - SEPTIEMBRE 2024



SISALRIL

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

La SISALRIL a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo, en el Departamento de Calidad en la Gestión; monitorea el cumplimiento con los compromisos establecidos en los servicios ofrecidos. Al detectar inconformidad y/o desviaciones en los compromisos asumidos en esta carta, elaboramos una comunicación firmada por nuestra máxima autoridad en un plazo no mayor a 15 días laborables, a partir de la fecha del acontecimiento; explicando las medidas a tomar ante la no conformidad y presentando excusas por la situación identificada.



JULIO - SEPTIEMBRE 2024
NO SE HA REGISTRADO NINGUNA
MEDIDA DE SUBSANACIÓN.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

La Dirección de Planificación y Desarrollo, en el Departamento de Calidad en la Gestión es responsable de recibir, procesar y tramitar todo lo concerniente a la Carta Compromiso al Ciudadano, sus apartados y los resultados en la gestión de estos.

Vías de comunicación:

- Teléfono: (809) 227-0714
- Correo Electrónico: infocalidad@sisalril.gob.do



SISALRIL