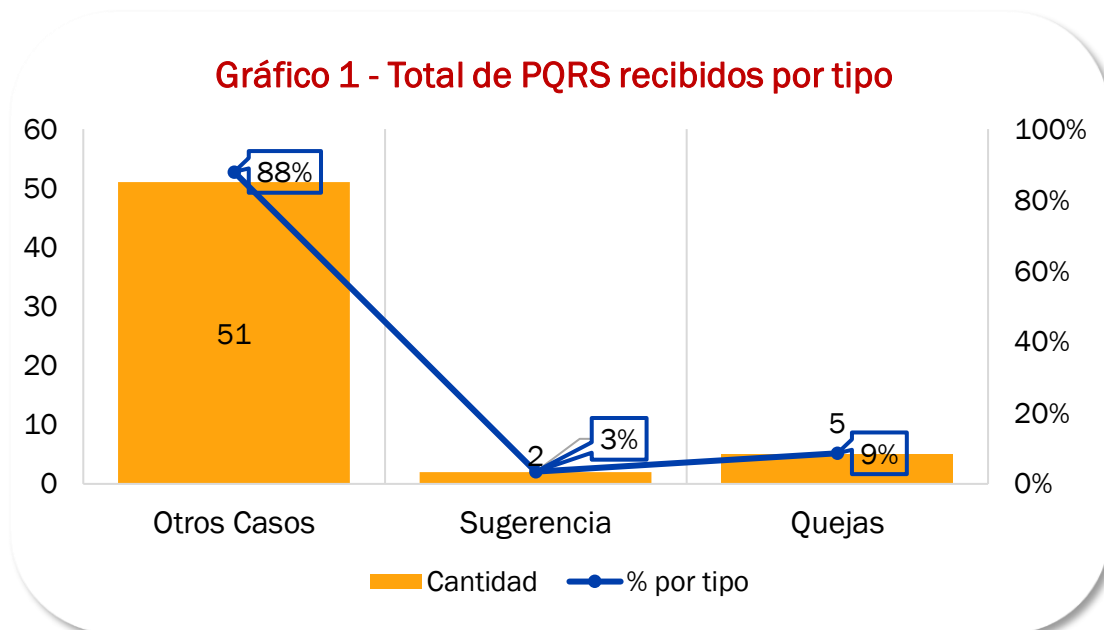




Reporte PQRS Octubre 2025



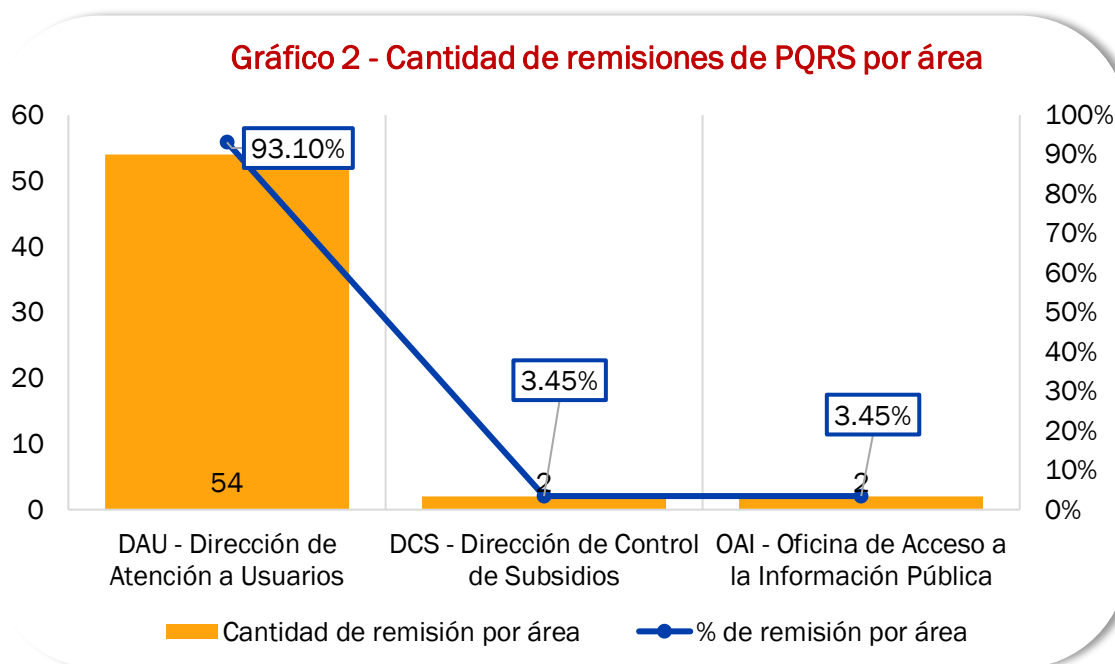
Este reporte analiza las distintas comunicaciones recibidas por la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales, las cuales comprenden peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias (PQRS), y otros casos. Estos mensajes han sido canalizados a través de diferentes medios como, el Sistema Nacional de Atención Ciudadana 3-1-1, correo electrónico, buzones físicos y buzón digital.



Durante el mes de Octubre de 2025, se registró un total de **58 casos**. En el **Gráfico 1** se muestra la distribución de Peticiones, Quejas, Reclamaciones, sugerencias y otros casos, destacando que las situaciones catalogadas como “**Otros casos**” representan la categoría con más casos para este mes. En esta categoría se agrupan las solicitudes de información y felicitaciones de los usuarios a los colaboradores que le brindaron el servicio.

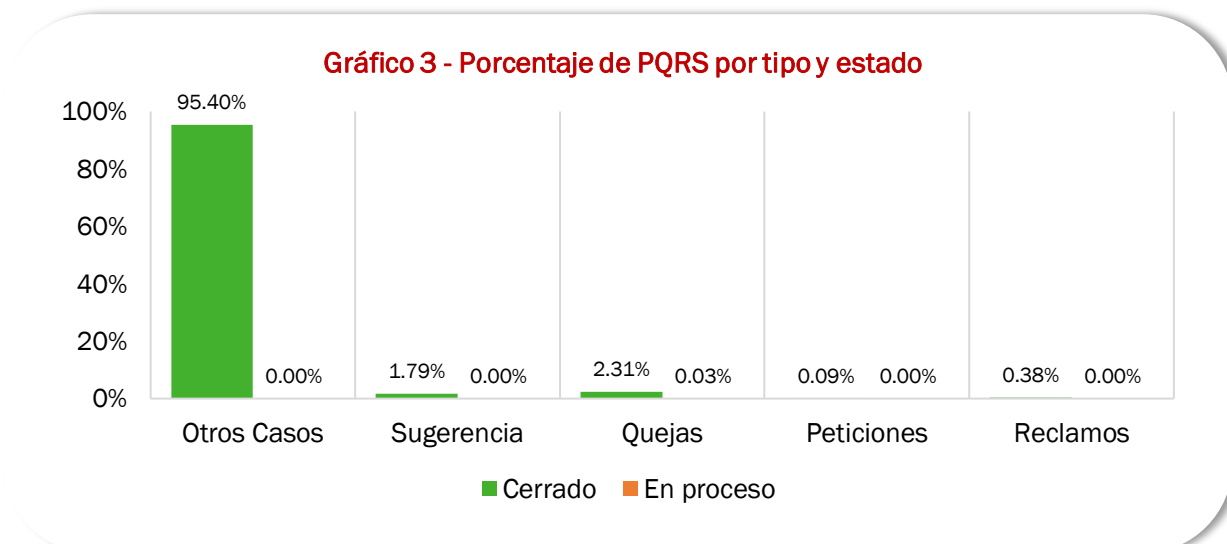


En el **gráfico 2** podemos apreciar las áreas hacia donde fueron remitidas las 58 PQRS recibidas este mes. Se puede observar que el **93.10%** fueron remitidas a la **Dirección de Atención al Usuario** mientras que un **3.45%** fueron dirigidas a la **Dirección de Control de Subsidios** y el **3.45%** restante dirigido a la **Oficina de Acceso a la Información Pública**.



Estatus de las PQRS recibidas

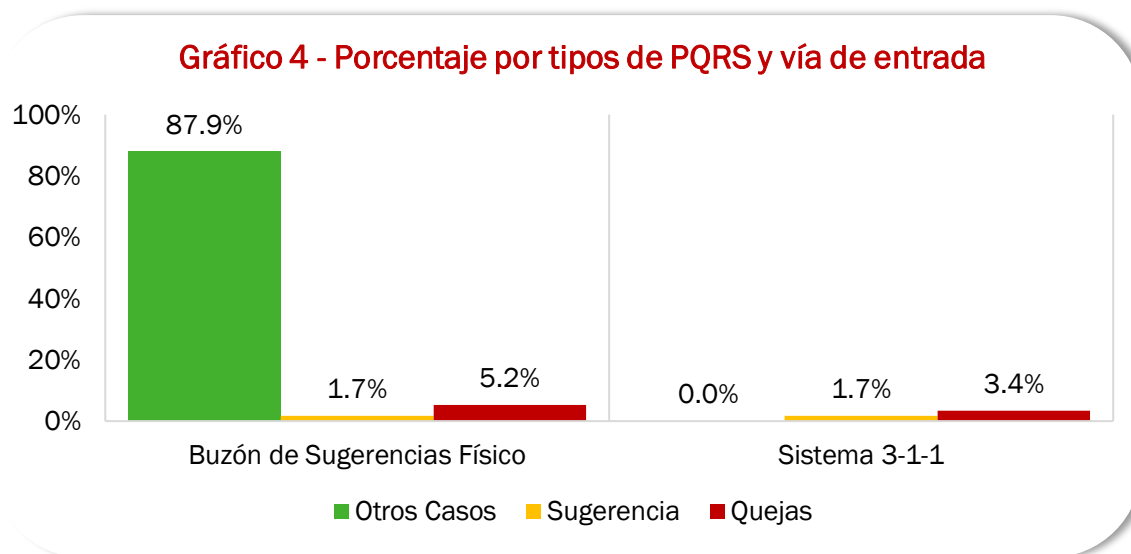
En el siguiente gráfico, vemos las PQRS recibidas que se encuentran cerradas, abiertas y en proceso. Podemos notar que el **99.97%** de los casos **están cerrados**, mientras que el **0.41%** permanecen en **proceso**.





Diferentes vías y tiempos definidos de respuesta

Podemos apreciar en el **gráfico 4** los tipos de PQRS recibidas y las vías por las cuales ingresaron. Como se puede observar, el **94.8%** ingresó vía el buzón de sugerencias físico, tanto la Sede Central como la Oficina Regional Norte, mientras que el **5.1%** ingresó a través del sistema 3-1-1. Para este mes no se recibió ninguna PQRS a través del Buzón digital, ni vía correo electrónico (quejasysugerencias@sisalril.gob.do).



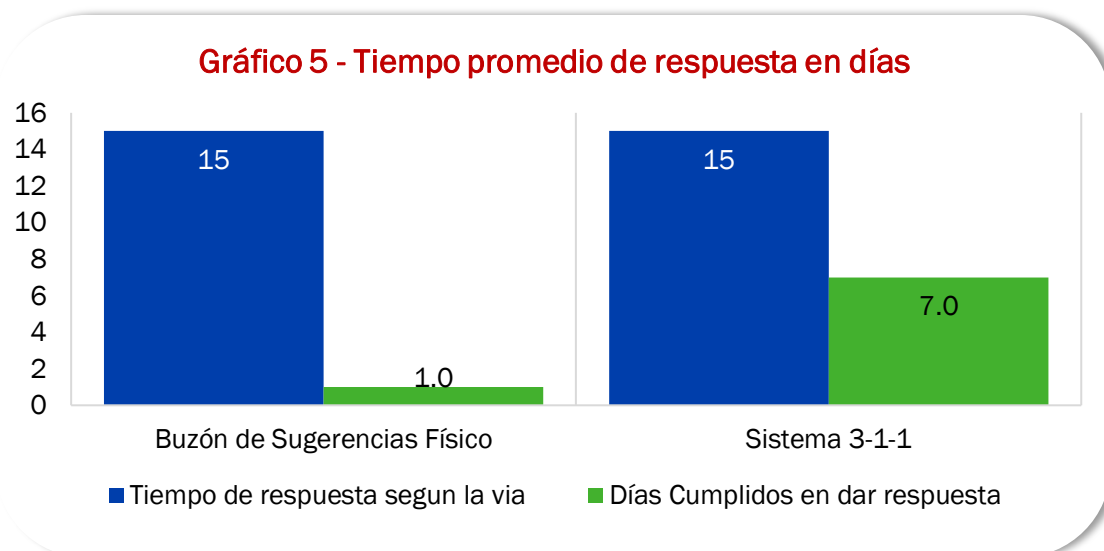
El tiempo límite en días definido para responder las PQRS por las diferentes vías son los siguientes:

Vía	Tiempo (Días)
Línea 3-1-1	15
Buzón físico	15
Correo Electrónico	15

Tabla 1 Tiempo límite definido para dar respuesta por las diferentes vías



En el **Gráfico 5** se muestra que las PQRS recibidas a través del Buzón de Sugerencias tanto físico y a través del Sistema 3-1-1, cumplen con el tiempo establecido de respuesta, sin exceder el plazo comprometido.



Como se puede observar en el **gráfico 6**, el **98.25%** de las 57 PQRS recibidas en el mes de octubre del 2025 **fueron atendidas a tiempo**, mientras que el **1.75%** fue atendida fuera de tiempo. Es importante destacar que dentro del renglón de **otros casos**, las solicitudes se relacionan a felicitaciones al personal que le brindó el servicio y algunos casos búsqueda de información del ciudadano.

