

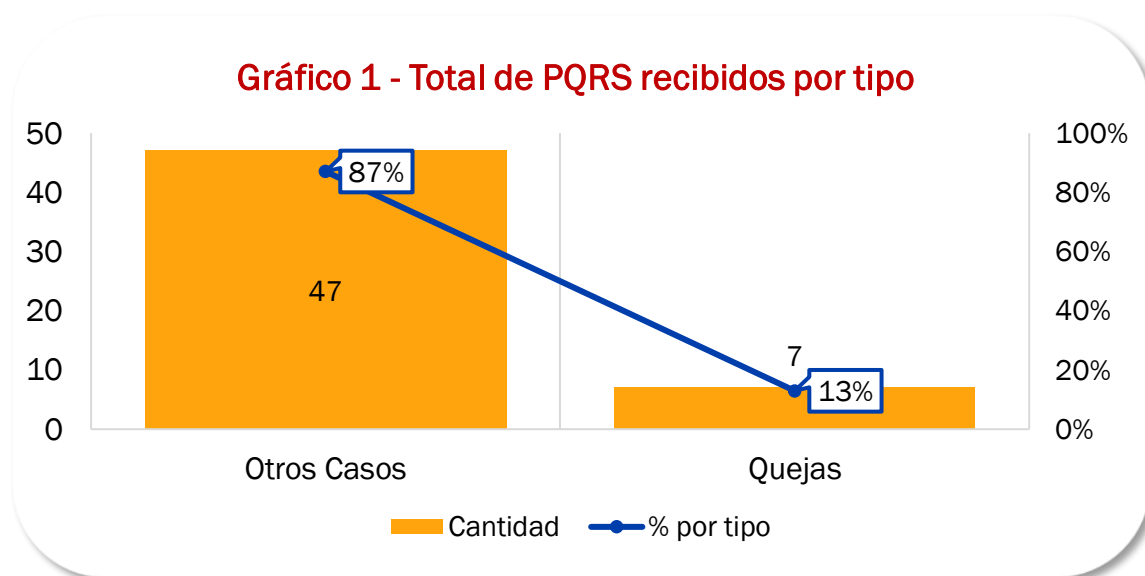


Reporte PQRS

Noviembre 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.

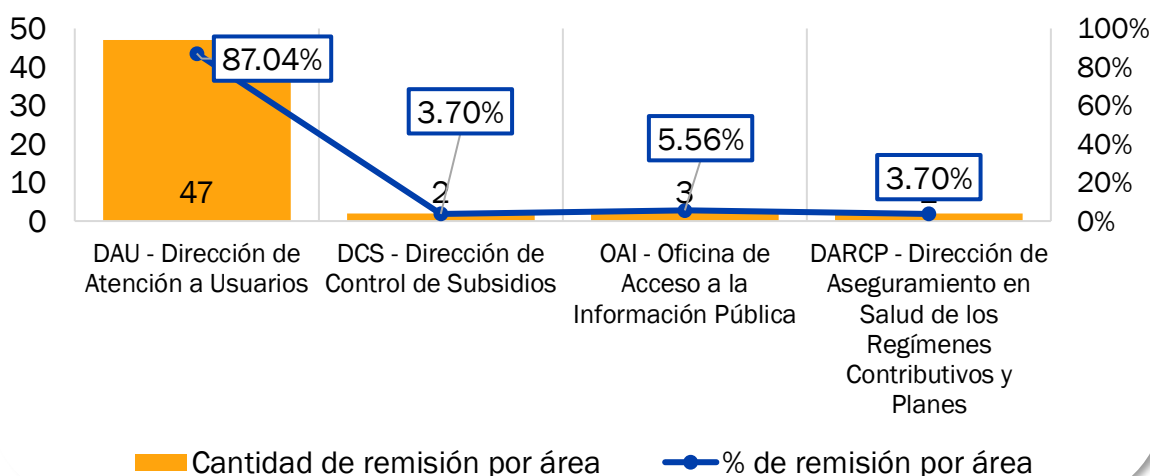


Durante el mes de Noviembre de 2025, se registró un total de **54 casos**. En el **Gráfico 1** se muestra la distribución de Peticiones, Quejas, Reclamaciones, sugerencias y otros casos, destacando que las situaciones catalogadas como **“Otros casos”** representan la categoría con más casos para este 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 54 PQRS recibidas este mes. Se puede observar que el **87.04%** fueron remitidas a la **Dirección de Atención al Usuario** mientras que un **3.70%** fueron dirigidas a la **Dirección de Control de Subsidios**, el **5.56%** fue dirigido a la **Oficina de Acceso a la Información Pública** y el **3.70%** restante fue dirigido a la **Dirección de Aseguramiento en Salud de los Regímenes Contributivos y Planes**.

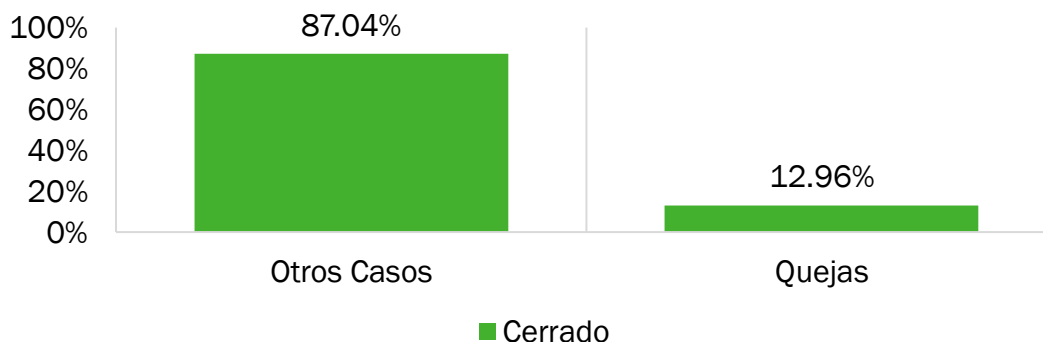
Gráfico 2 - Cantidad de remisiones de PQRS por área



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 **100%** de los casos **están cerrados**,

Gráfico 3 - Porcentaje de PQRS por tipo y estado

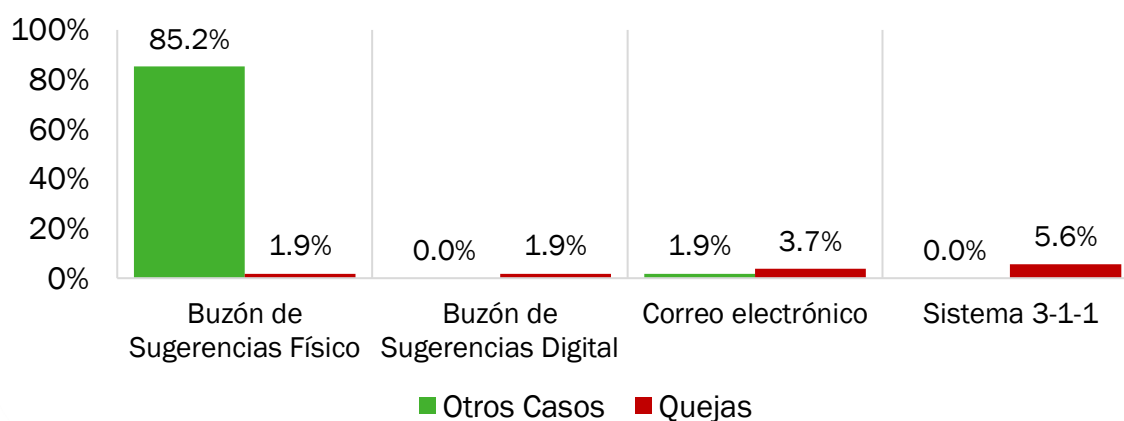




Diferentes vías y tiempos definidos de respuesta

Podemos apreciar en el **gráfico 4** los tipos de PQRS recibidas y las vías por las cuales ingresaron. Como se puede observar, el **87.1%** ingresó vía el buzón de sugerencias físico, tanto la Sede Central como la Oficina Regional Norte, mientras que el **5.6%** ingresó a través del sistema 3-1-1, un **5.6%** ingresó a Correo electrónico y el **1.9%** restante ingresó a través del Buzón de Quejas Digital.

Gráfico 4 - Porcentaje por tipos de PQRS y vía de entrada



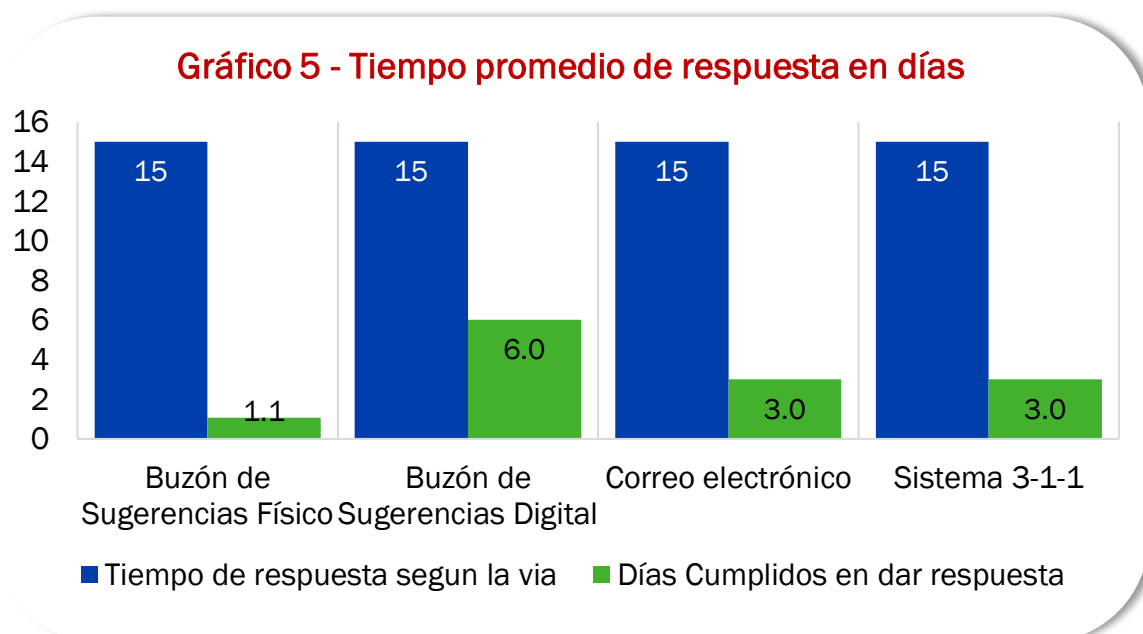
El tiempo límite en días definido para responder las PQRS por las diferentes vías son los siguientes:

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 como Digital, a través del Sistema 3-1-1 y por Correo Electrónico, cumplen con el tiempo establecido de respuesta, sin exceder el plazo comprometido.



Como se puede observar en el **gráfico 6**, el **100%** de las 54 PQRS recibidas en el mes de Noviembre del 2025 fueron **atendidas a 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.

