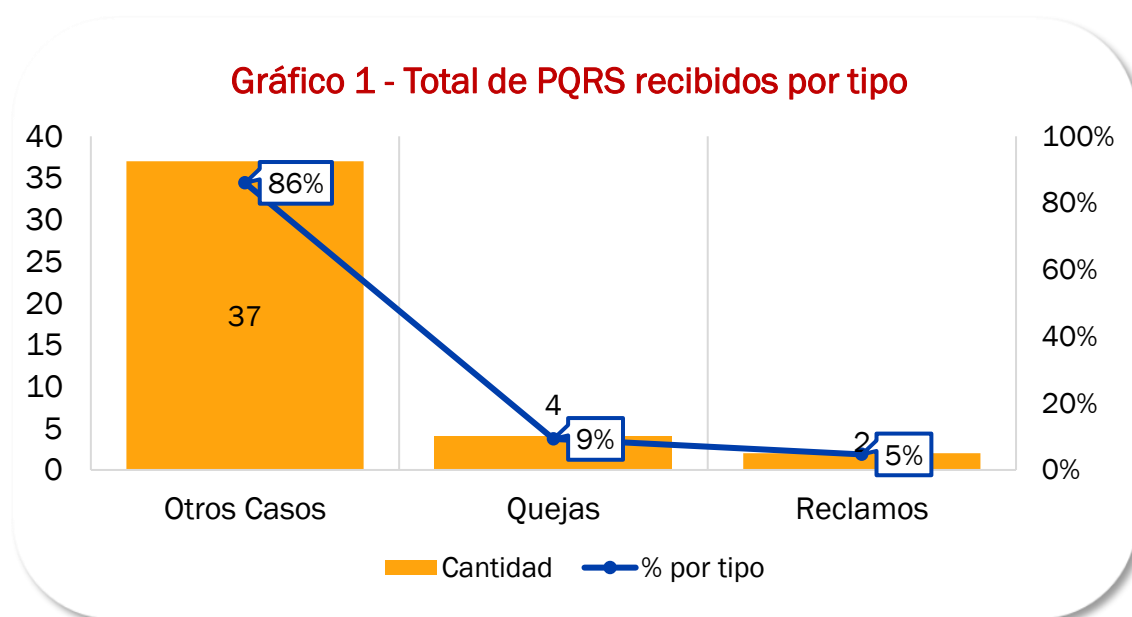




Reporte PQRS Diciembre 2025



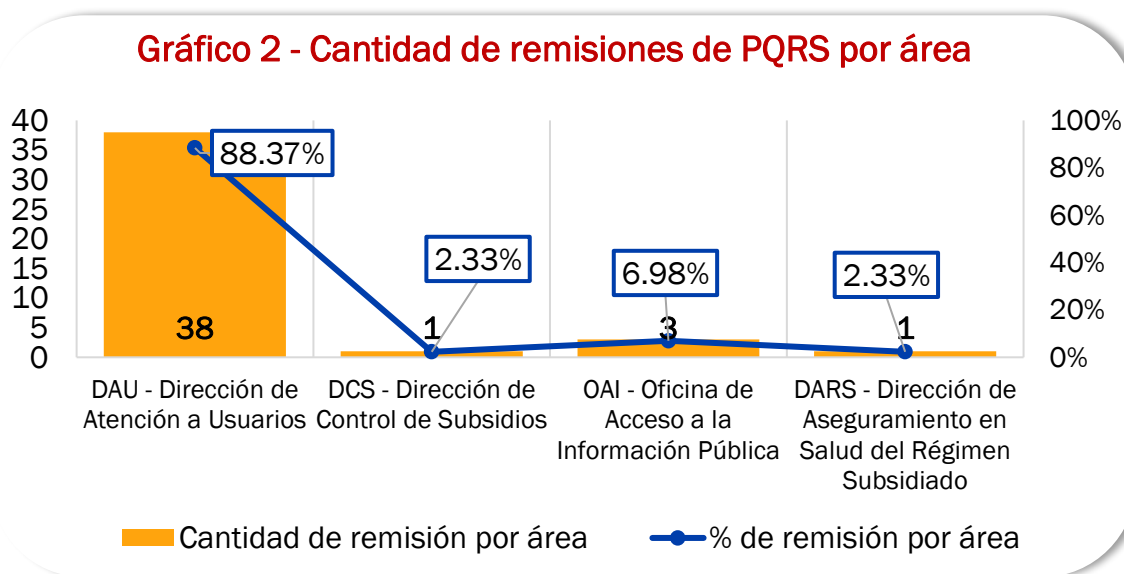
Este reporte analiza las distintas comunicaciones recibidas por la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales, las cuales comprenden peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias (PQRS), y otros casos. Estos mensajes han sido canalizados a través de diferentes medios como, el Sistema Nacional de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



Durante el mes de Diciembre de 2025, se registró un total de **43 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.

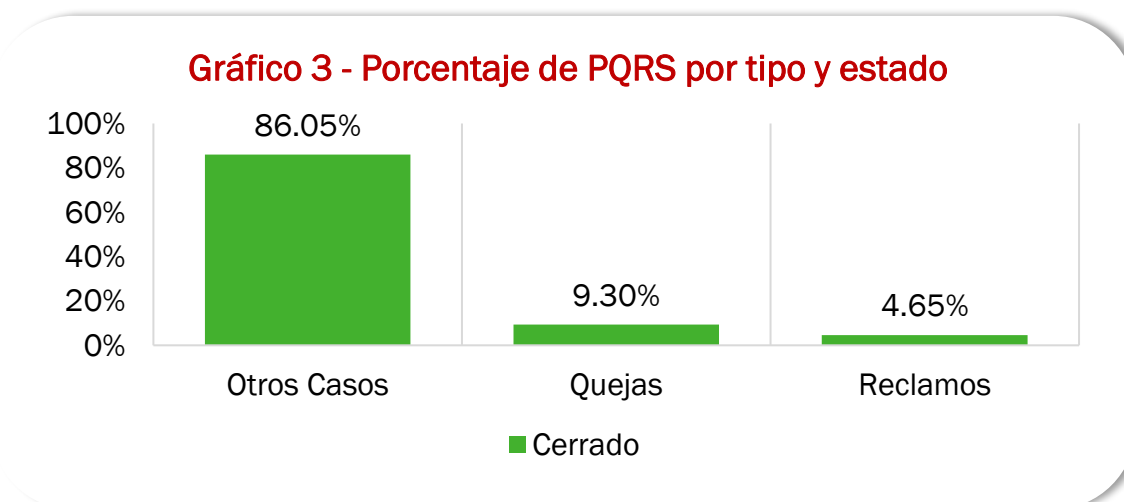


En el **gráfico 2** podemos apreciar las áreas hacia donde fueron remitidas las 43 PQRS recibidas este mes. Se puede observar que el **88.37%** fueron remitidas a la **Dirección de Atención al Usuario** mientras que un **2.33%** fueron dirigidas a la **Dirección de Control de Subsidios**, el **6.98%** fue dirigido a la **Oficina de Acceso a la Información Pública** y el **2.33%** restante fue dirigido a la **Dirección de Aseguramiento en Salud del Régimen Subsidiado**.



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**,

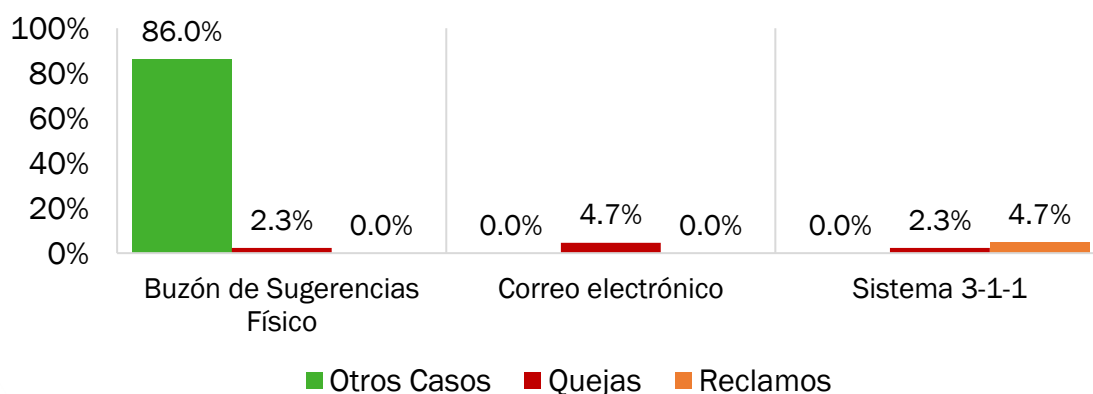




Diferentes vías y tiempos definidos de respuesta

Podemos apreciar en el **gráfico 4** los tipos de PQRS recibidas y las vías por las cuales ingresaron. Como se puede observar, el **88.3%** ingresó vía el buzón de sugerencias físico, tanto la Sede Central como la Oficina Regional Norte, mientras que el **7%** ingresó a través del sistema 3-1-1, un **4.7%** ingresó a Correo electrónico. En este periodo no ingresaron PQRS a través del Buzón de Quejas Digital.

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



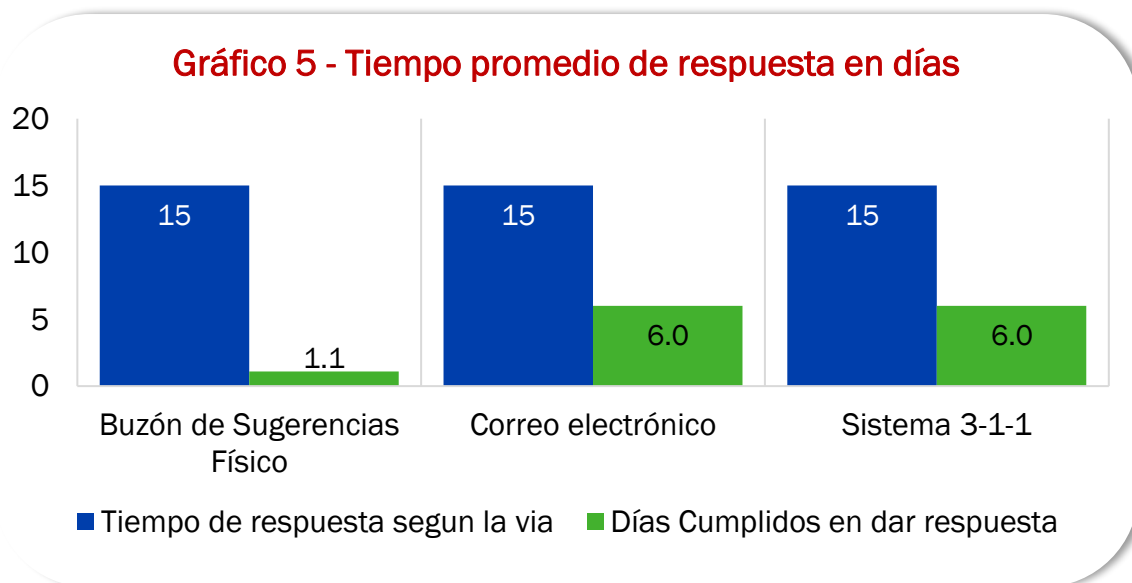
El tiempo límite en días definido para responder las PQRS por las diferentes vías son los siguientes:

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 43 PQRS recibidas en el mes de Diciembre 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.

