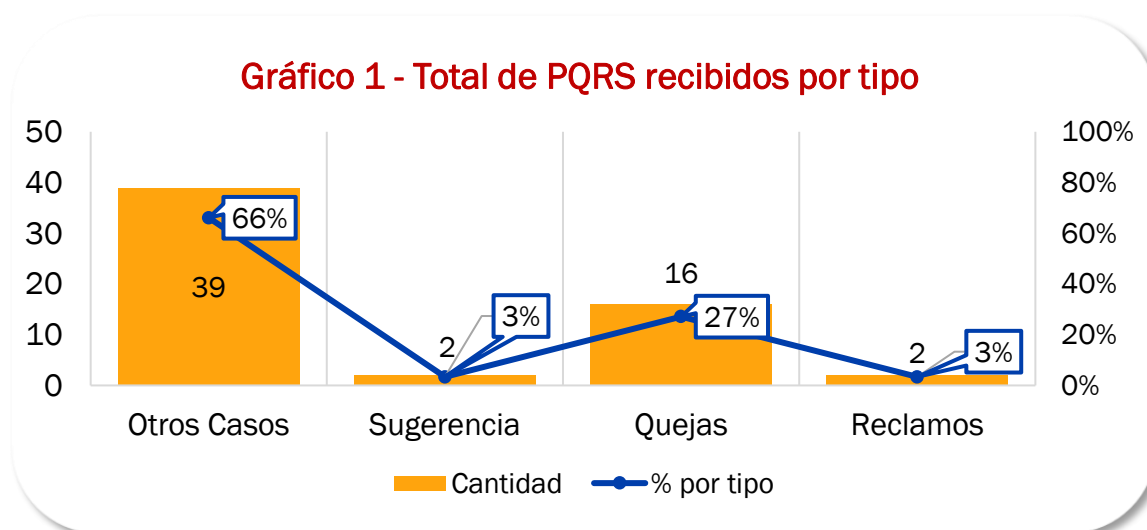




Reporte PQRS Junio 2026



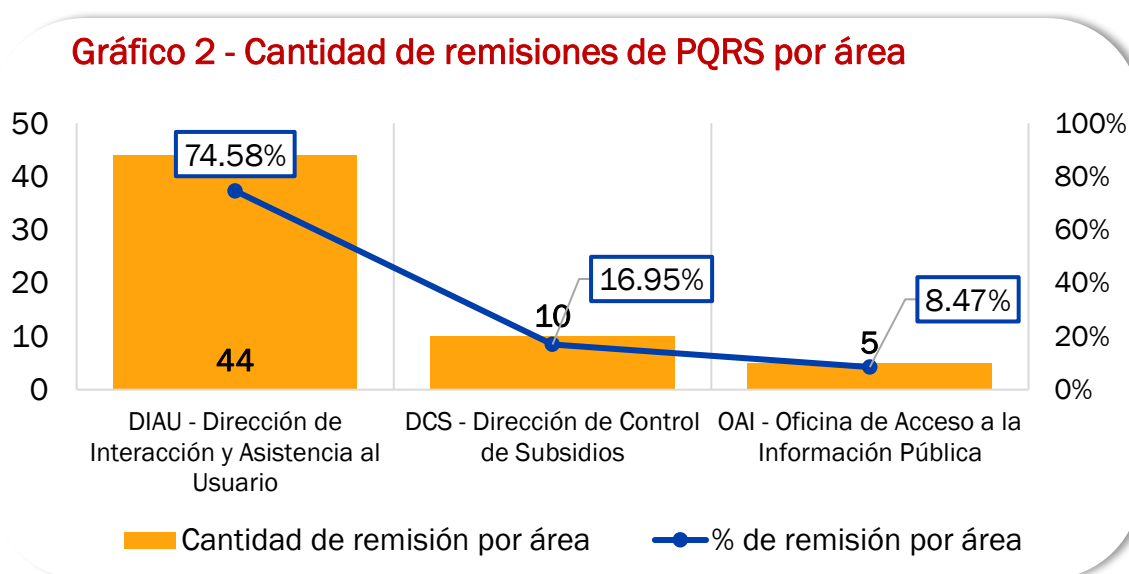
El presente reporte presenta un análisis de las comunicaciones recibidas por la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales, las cuales comprenden peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias (PQRS) y otros casos. Dichas comunicaciones fueron canalizadas a través de los diferentes medios de atención institucional, como el Sistema Nacional de Atención Ciudadana 3-1-1, el correo electrónico, los buzones físicos y el buzón digital.



Durante el mes de Junio de 2026, se registró un total de **59 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.

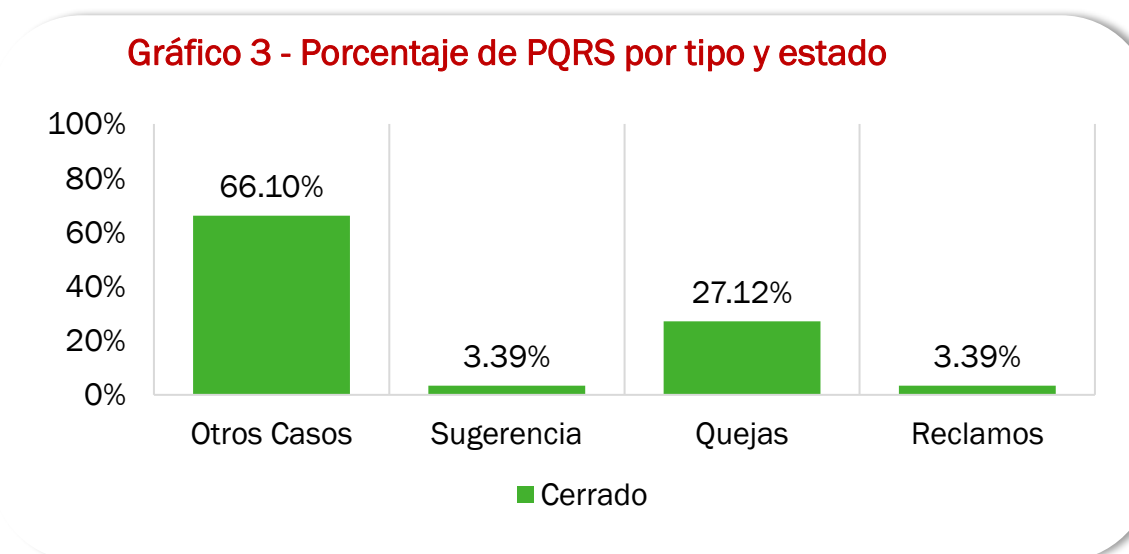


En el **gráfico 2** podemos apreciar las áreas hacia donde fueron remitidas las 58 PQRS recibidas este mes. Se puede observar que el **74.58%** fueron remitidas a la **Dirección de Interacción y Asistencia al Usuario** mientras que un **16.95%** fueron dirigidas a la **Dirección de Control de Subsidios** y el **8.47%** restante fueron dirigidas 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 **100%** de los casos **están cerrados**.

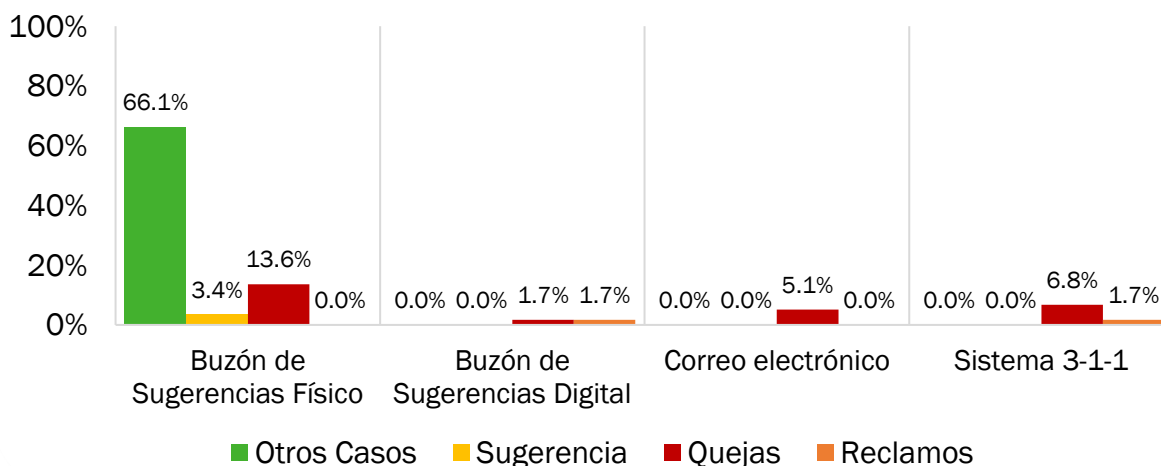




Diferentes vías y tiempos definidos de respuesta

Podemos apreciar en el **gráfico 4** los tipos de PQRS recibidas y las vías por las cuales ingresaron. Como se puede observar, el **83.1%** ingresó vía el buzón de sugerencias físico, tanto la Sede Central como en los Departamentos Región Cibao Norte y Región Higuamo, un **3.4%** ingresó a través del Buzón de Quejas Digital, **5.1%** ingresó por Correo electrónico, mientras que el **8.5%** restante ingresó a través del Sistema 3-1-1.

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



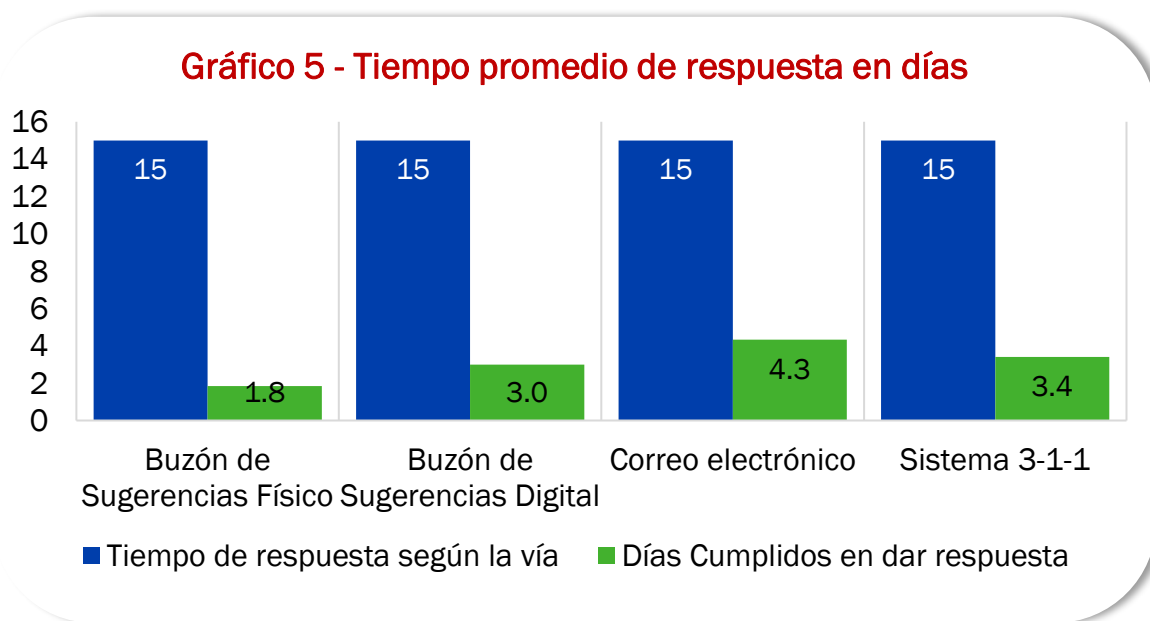
Los tiempos límite en días definidos para responder las PQRS por las diferentes vías son los siguientes:

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 físico y 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 **59 PQRS** recibidas este mes fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos. De este total, el 66.10 % corresponde a "Otros Casos", el 27.12 % a quejas, el 3.39 % a sugerencias y el 3.39 % a reclamos.

