

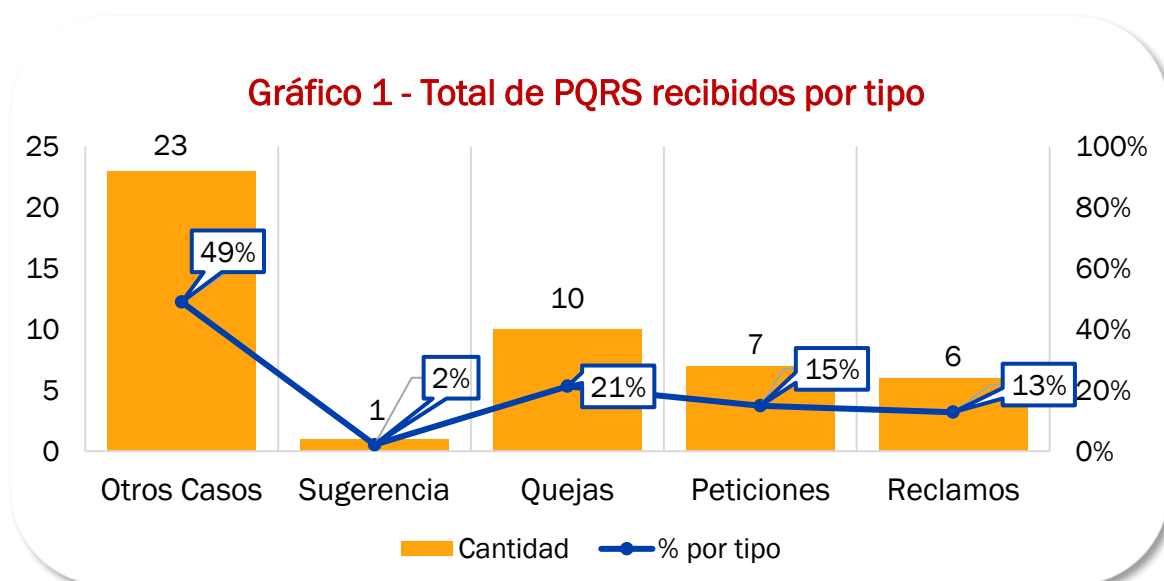


Reporte PQRS

Julio 2026



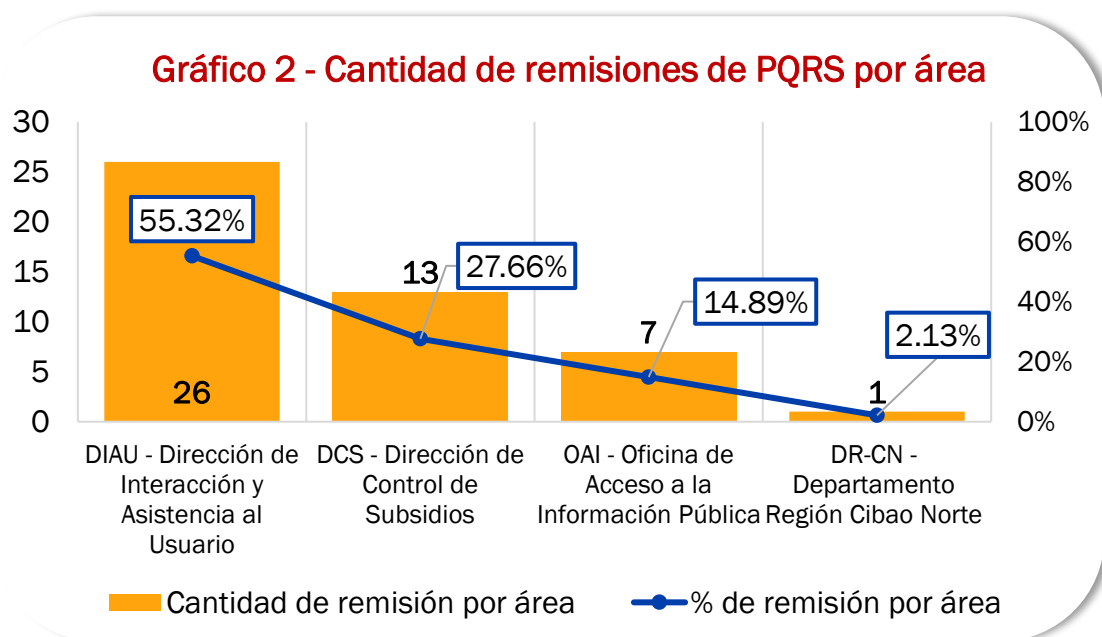
El presente reporte presenta un análisis de las comunicaciones recibidas por la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales, las cuales comprenden peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias (PQRS) y otros casos. Dichas comunicaciones fueron canalizadas a través de los diferentes medios de atención 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 Julio de 2026, se registró un total de **47 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.

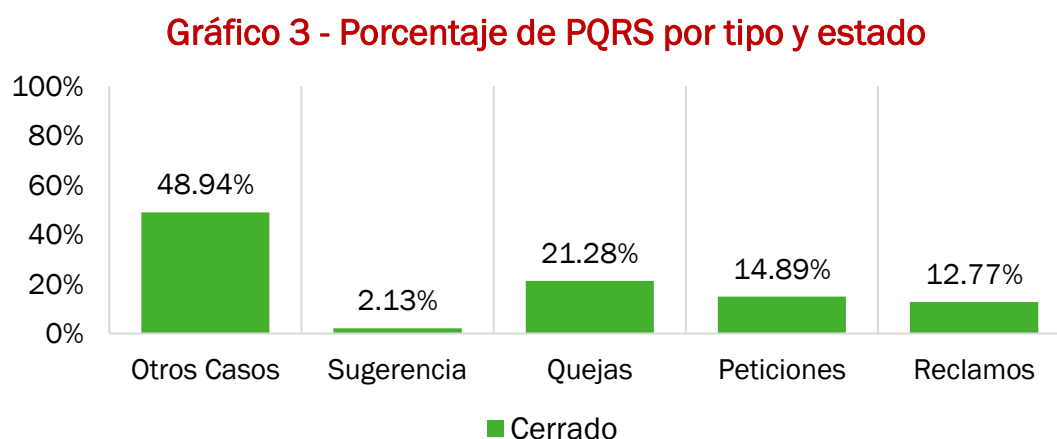


En el **gráfico 2** podemos apreciar las áreas hacia donde fueron remitidas las 47 PQRS recibidas este mes. Se puede observar que el **55.32%** fueron remitidas a la **Dirección de Interacción y Asistencia al Usuario** mientras que un **27.66%** fueron dirigidas a la **Dirección de Control de Subsidios**, un **14.89%** fueron dirigidas a la **Oficina de Acceso a la Información Pública**. y el **2.13%** restante fueron dirigidas al **Departamento Región Cibao Norte**.



Estatus de las PQRS recibidas

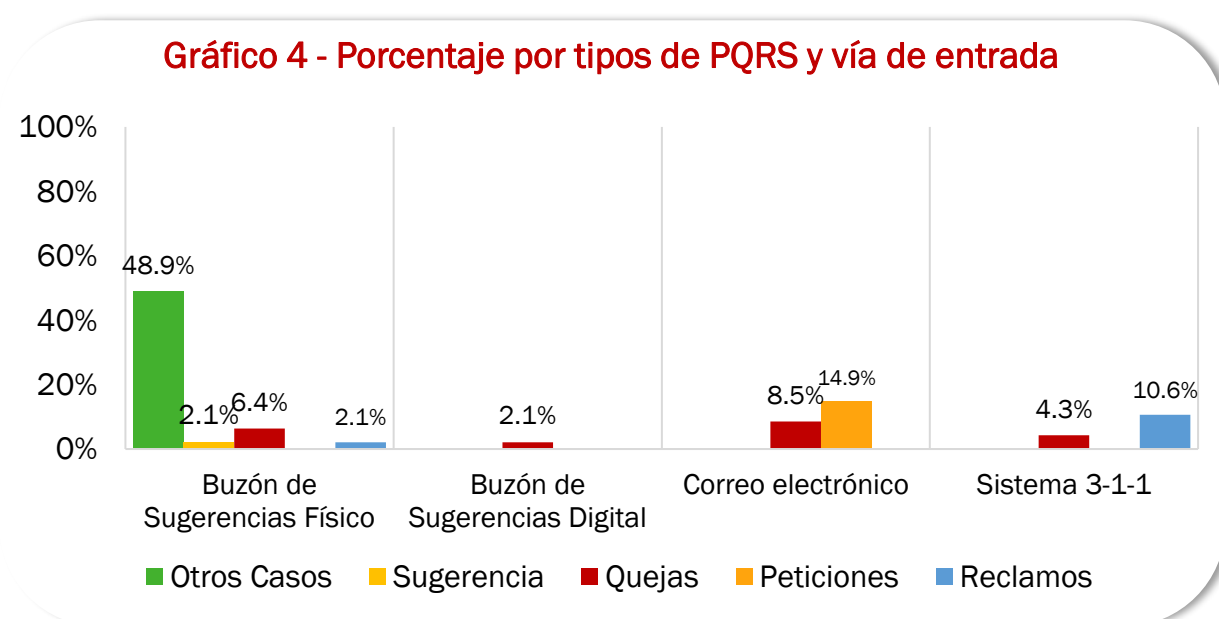
En el siguiente gráfico, vemos las PQRS recibidas que se encuentran cerradas, abiertas y en proceso. Podemos notar que el **100%** de los casos **están cerrados**.





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 **59.5%** ingresó vía el buzón de sugerencias físico, tanto la Sede Central como en los Departamentos Región Cibao Norte y Región Higüamo, un **2.1%** ingresó a través del Buzón de Quejas Digital, **23.4%** ingresó por Correo electrónico, mientras que el **14.9%** restante ingresó a través del Sistema de Atención Ciudadana 3-1-1.



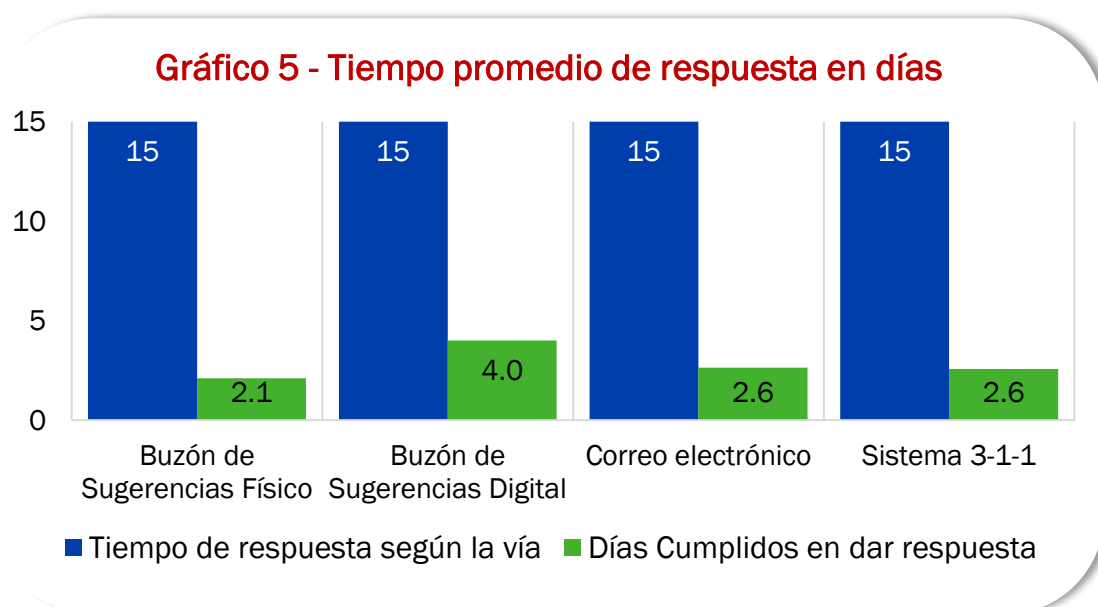
Los tiempos límite en días definidos para responder las PQRS por las diferentes vías son los siguientes:

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 **47 PQRS** recibidas este mes fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos. De este total, el 48.94% corresponde a "Otros Casos", el 21.28% a quejas, el 2.13% a sugerencias, el 12.77% a reclamos y el 14.89% corresponden a peticiones.

