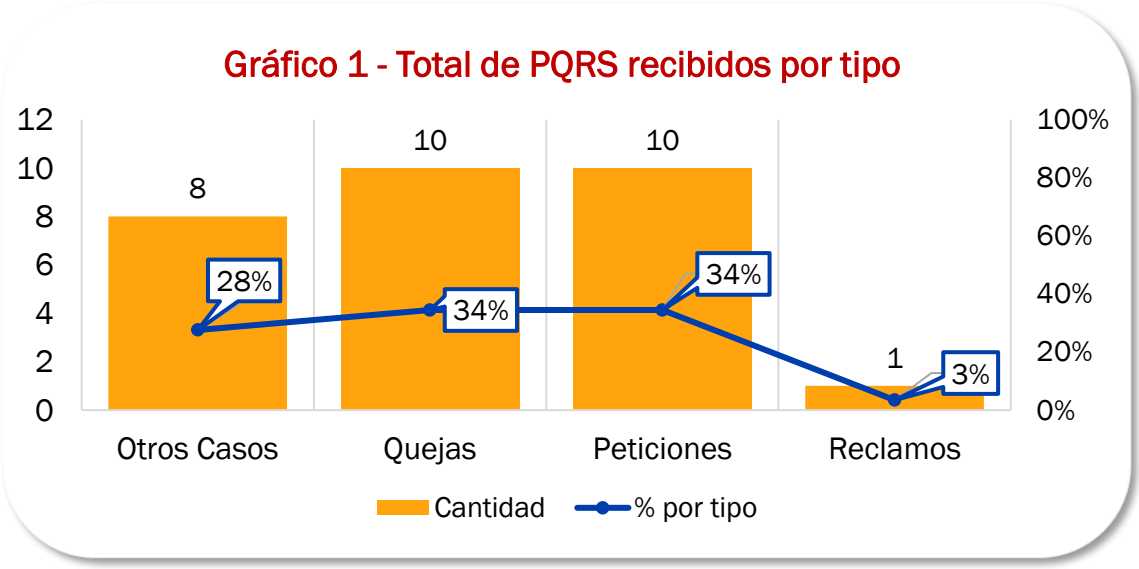
SISALRIL

SUPERINTENDENCIA DE SALUD Y RIESGOS LABORALES



Reporte PQRS
Septiembre 2026

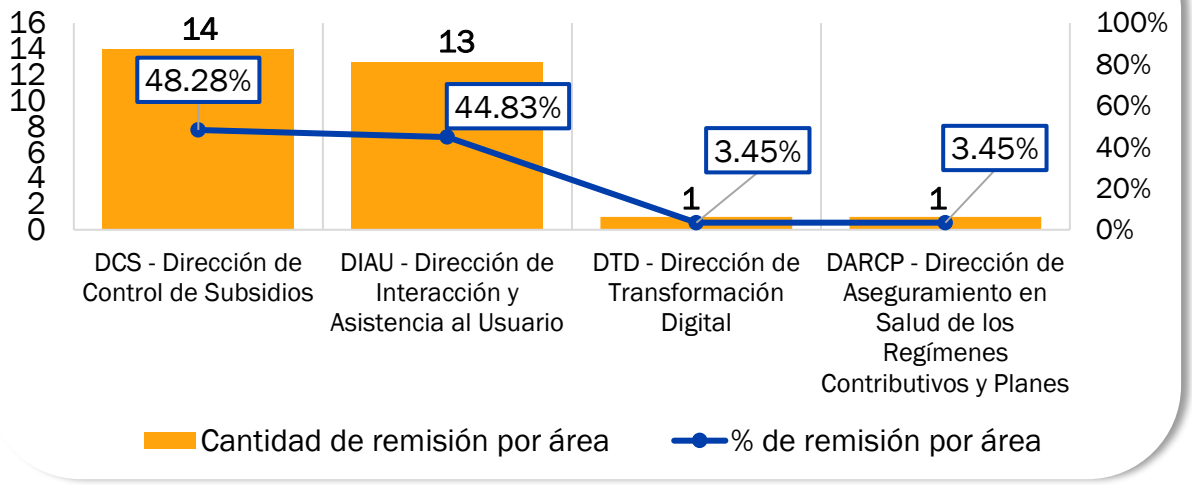
El presente reporte presenta un análisis de las comunicaciones recibidas por la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales, las cuales comprenden peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias (PQRS) y otros casos. Dichas comunicaciones fueron canalizadas a través de los diferentes medios de atención 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 Septiembre de 2026, se registró un total de **29 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 29 PQRS recibidas este mes. Se puede observar que el **48.28%** fueron remitidas a la **Dirección de Control de Subsidios** mientras que un **44.83%** fueron dirigidas a la **Dirección de Interacción y Asistencia al Usuario,** un **3.45%** fueron dirigidas a la **Dirección de Transformación Digital** y el **3.45%** restante fueron dirigidas al **Dirección de Aseguramiento en Salud de los Regímenes Contributivos y Planes.**

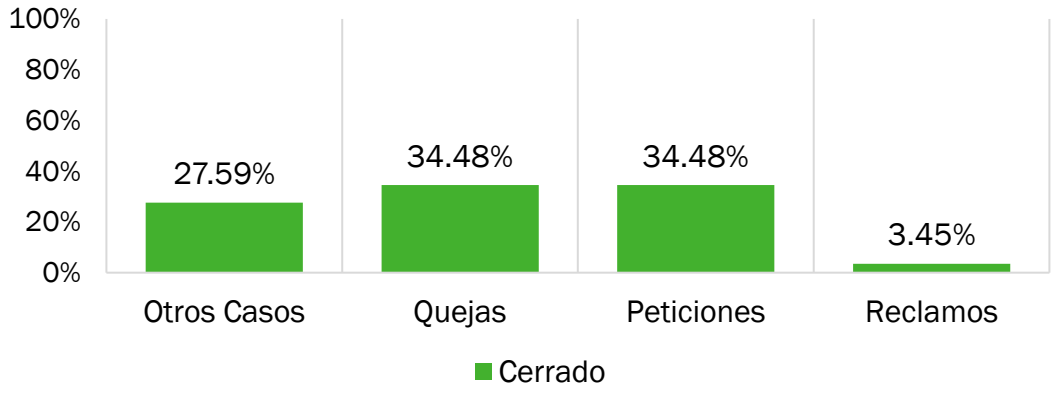
Gráfico 2 - Cantidad de remisiones de PQRS por área



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.**

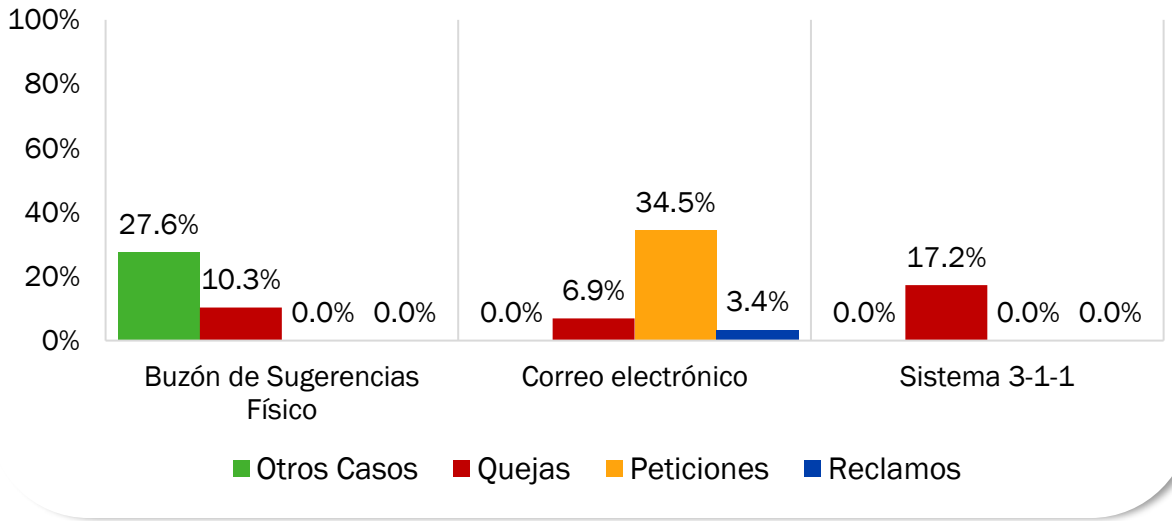
Gráfico 3 - Porcentaje de PQRS por tipo y estado



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 **37.9%** ingresó vía el buzón de sugerencias físico, tanto la Sede Central como en los Departamentos Región Cibao Norte y Región Higüamo, **44.8%** ingresó por Correo electrónico, mientras que el **17.2%** restante ingresó a traves del Sistema de Atención Ciudadana 3-1-1. En este periodo no ingresaron PQRS a traves del Buzón de Quejas Digital.

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



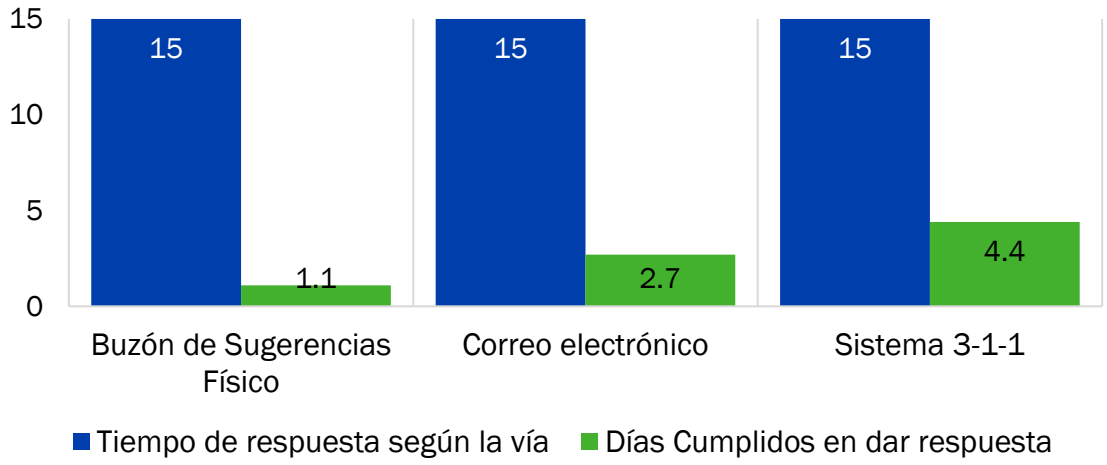
Los tiempos límite en días definidos para responder las PQRS por las diferentes vías son los siguientes:

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 Sitema 3-1-1 y por Correo Electónico cumplen con el tiempo establecido de respuesta; sin exceder el plazo comprometido.

Gráfico 5 - Tiempo promedio de respuesta en días



Como se puede observar en el **gráfico 6**, el **100 %** de las **29 PQRS** recibidas este mes fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos. De este total, el 28.57% corresponde a "Otros Casos", el 35.71% a quejas, el 32.14% a peticiones y el 3.57% corresponden a reclamos.

Gráfico 6- Porcentaje de PQRS atendidas en tiempo

