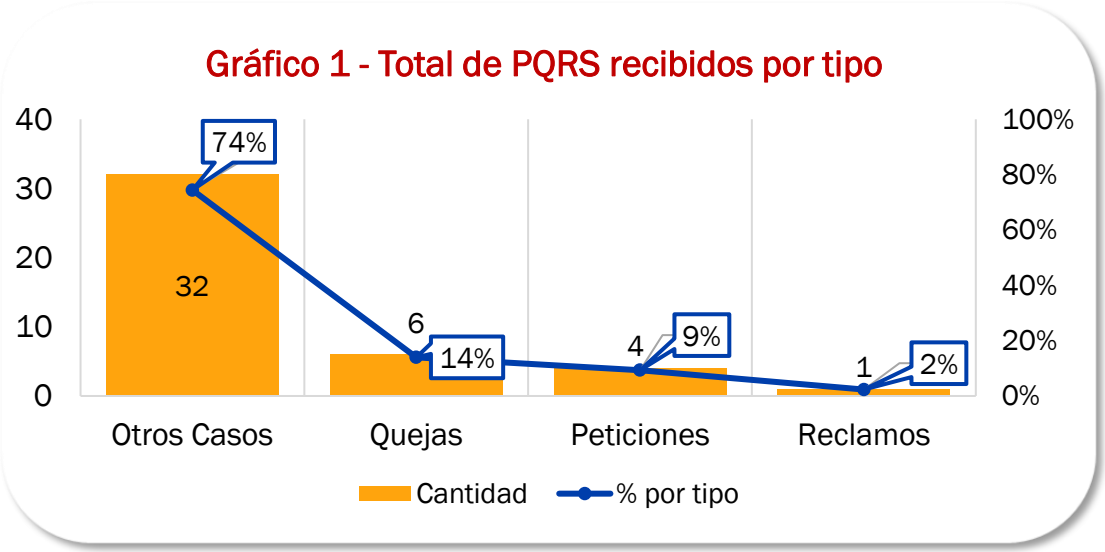
SISALRIL

SUPERINTENDENCIA DE SALUD Y RIESGOS LABORALES



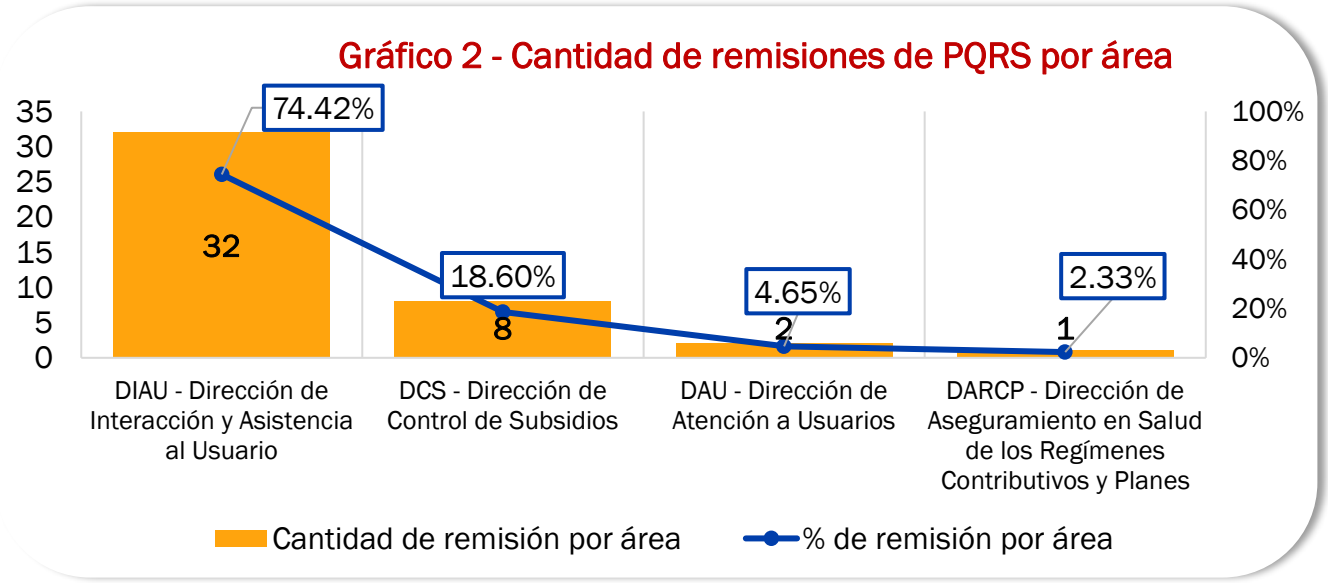
Reporte PQRS
Agosto 2026

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.



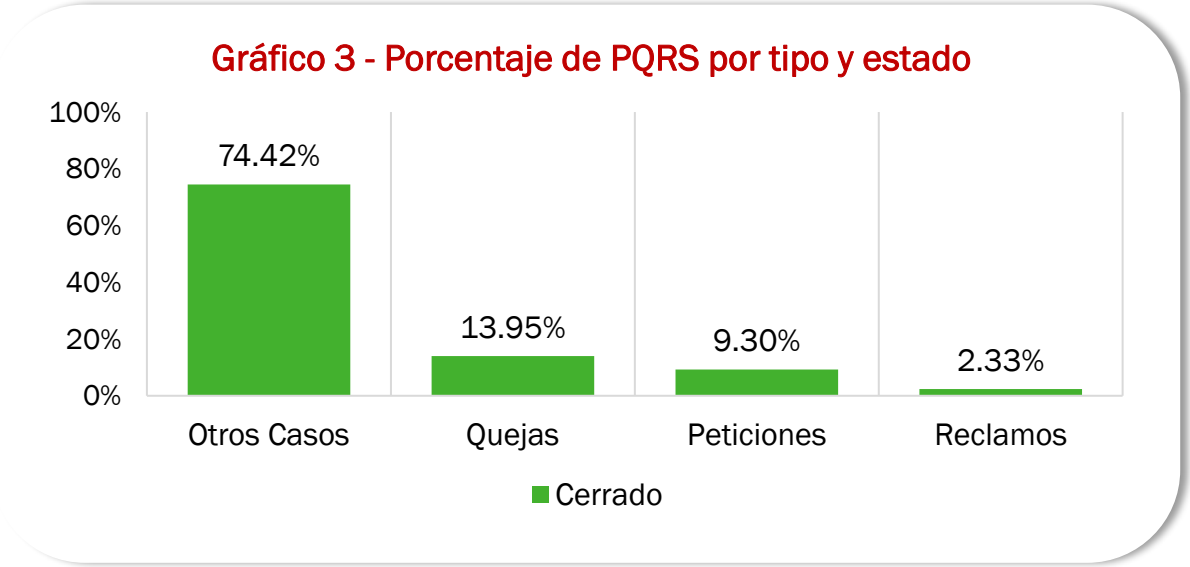
Durante el mes de Agosto de 2026, se registró un total de **43 casos**. En el **Gráfico 1** se muestra la distribución de Peticiones, Quejas, Reclamaciones, sugerencias y otros casos, destacando que las situaciones catalogadas como **"Otros casos"** representan la categoría con más casos para este mes. 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 **82.05%** fueron remitidas a la **Dirección de Interacción y Asistencia al Usuario** mientras que un **15.38%** fueron dirigidas a la **Dirección de Control de Subsidios** y el **2.56%** restante fueron dirigidas a la **Dirección de Aseguramiento en Salud de los Regímenes Contributivos y Planes.**



Estatus de las PQRS recibidas

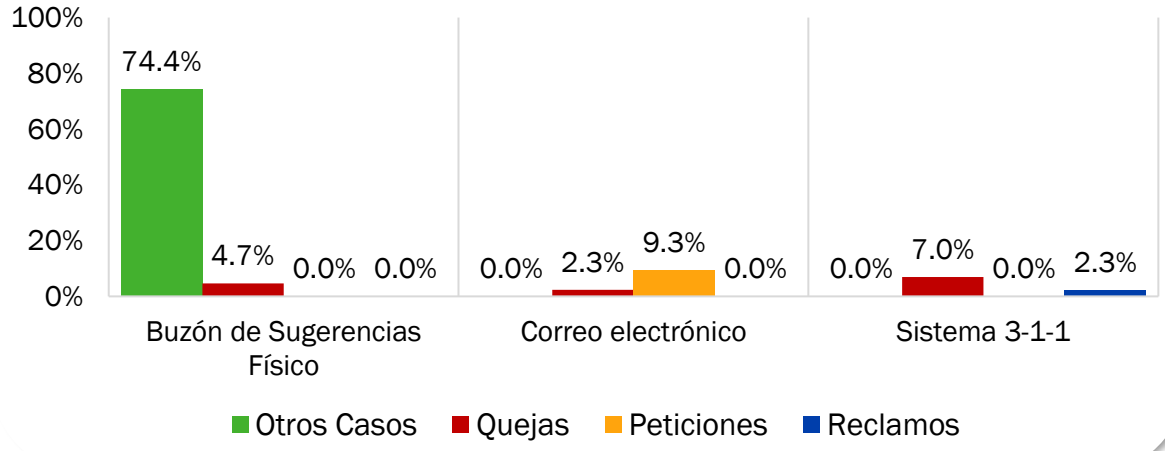
En el siguiente gráfico, vemos las PQRS recibidas que se encuentran cerradas, abiertas y en proceso. Podemos notar que el **100%** de los casos **están cerrados.**



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 **87.2%** ingresó vía el buzón de sugerencias físico, tanto la Sede Central como en los Departamentos Región Cibao Norte y Región Higüamo, mientras que el **12.9%** restante ingresó a traves del Correo electónico. No se recibieron PQRS mediante el buzón digital para este periodo.

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



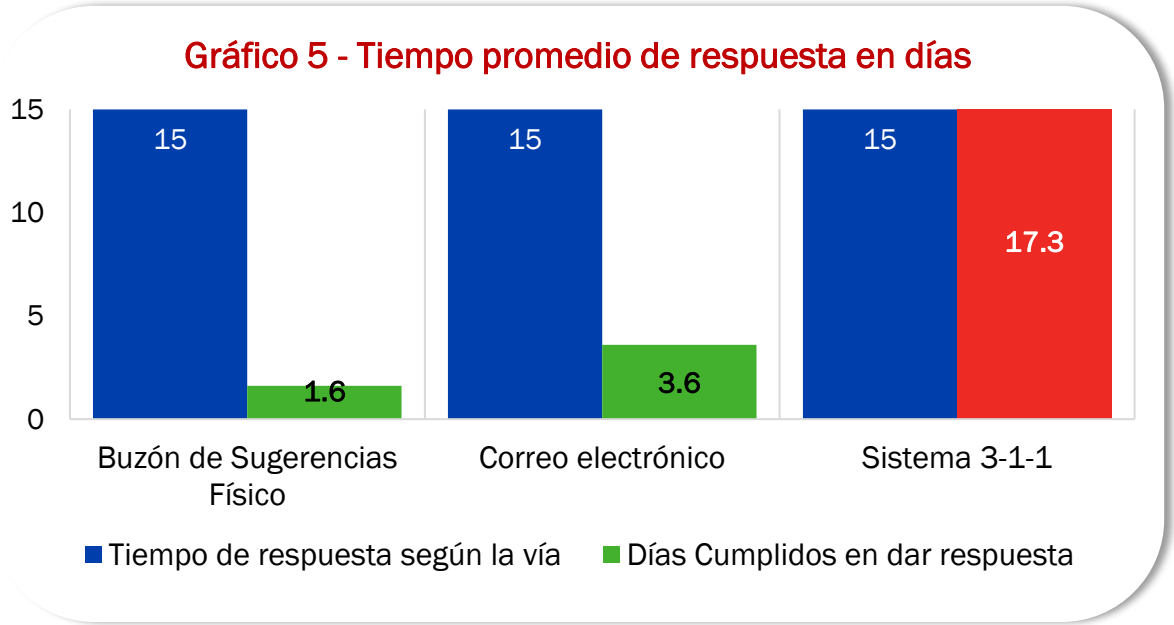
Nota: *Durante el período correspondiente a agosto de 2026, la plataforma del* ***Sistema de la Línea 311****, administrada por la OGTIC, se encontraba temporalmente deshabilitada por trabajos de actualización, lo que ocasionó la falta de acceso de la SISALRIL al sistema para la gestión de las PQRS. El acceso fue restablecido a* ***inicios de septiembre de 2026****, permitiendo retomar la gestión de las solicitudes recibidas durante dicho período. En consecuencia, se actualiza la información reportada inicialmente para incorporar los casos que posteriormente pudieron ser identificados y gestionados, incluyendo dos solicitudes que excedieron el tiempo de respuesta establecido en la* ***Carta Compromiso al Ciudadano****. La presente corresponde a la* ***Versión 2 del reporte del mes de agosto****, emitida con el propósito de actualizar los resultados una vez normalizado el acceso a la plataforma.*

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 observa que las PQRS recibidas a través del buzón físico de Quejas y sugerencias, y por correo electrónico cumplen con los plazos establecidos para su respuesta. Sin embargo, las quejas recibidas a través de la línea 3-1-1 presentan desviaciones en dos casos, aumentando el tiempo promedio de respuesta a 17.3 días, por encima del plazo comprometido.



Como se puede observar en el **gráfico 6**, que el **95%** de las **43 PQRS** recibidas este mes fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos, mientras que el **5 % restante** fue atendido fuera del plazo comprometido. Este resultado corresponde a dos casos que presentaron retrasos debido a la deshabilitación temporal de la plataforma 3-1-1 para fines de actualización, situación que limitó el acceso de la SISALRIL al sistema durante parte

de agosto y principios de septiembre de 2026, una vez restablecido el acceso, se procedió con la atención de las solicitudes pendientes.

De este total, el 74% corresponde a "Otros Casos", el 14% a quejas y el 9% corresponden a peticiones y el 2% a reclamos.

Gráfico 6- Porcentaje de PQRS atendidas en tiempo

