INFORME DESEMPEÑO CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

JULIO – SEPTIEMBRE 2026

DEPARTAMENTO DE CALIDAD EN LA GESTIÓN

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

SERVICIOS COMPROMETIDOS

NIVEL DE CUMPLIMIENTO
tiempo de respuesta

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

SISALRIL

INTRODUCCIÓN

El programa **Carta Compromiso al Ciudadano** es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) con el objetivo de mej
la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

Las cartas compromiso son documentos a través de los cuales las instituciones públicas informan al ciudadano/cliente sobre los servicios que gestionan, cómo acceder y obtener esos servicios y los compromisos de calidad establecidos.

En mayo 2025 ha sido aprobada la actualización de segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), que tiene una vigencia de dos años (Mayo 2025 - Mayo 2027), realizando las mediciones y evaluación de los servicios comprometidos por la institución en este documento.

1era	2da	3ra	4ta
Evaluación - Seguimiento	**Evaluación - Seguimiento**	**Evaluación - Aprobación**	**Evaluación - Seguimiento**
6 Meses luego de aprobación	Primer año de Gestión	Segundo año de Gestión	Tercer año de Gestión
Mayo 2023	Abril 2023	Mayo 2024	Mayo 2025
Octubre 2023	Abril 2024	Mayo 2025	Mayo 2026

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

JULIO – SEPTIEMBRE 2026

SISALRIL

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Superintendencia ha dispuesto varias formas de comunicación y participación ciudadana:

Oficina de Atención al Usuario
(Calle Seminario No. 23, Ensanche Piantini)

- Punto GOB (OCCIDENTAL MALL)
- Punto GOB (SAMBIL)
- Punto GOB (MEGA CENTRO)
- Punto GOB (COLINAS MALL)
- **Departamento Regional Cibao Norte, Santiago** (Calle Ramón Peralta No. 5, Los Jardines Metropolitanos)
- Punto GOB, Santiago (CENTRO COMERCIAL LA SIRENA)
- Punto GOB, San Cristobal

Centro de Contacto

- 809 - 227 - 4050
- 1 - 809 - 920 - 0200

Correo
diau@sisalril.gob.do

Web
www.sisalril.gob.do

Redes Sociales
@sisalrilrd
FaceBook, Instagram, X



Oficina Virtual
https://virtual.sisalril.gob.do/landing

SERVICIOS COMPROMETIDOS

SISALRIL



ACREDITACIÓN, RENOVACIÓN Y GESTIÓN DE LOS PROMOTORES DE SALUD

Garantizar el cumplimiento al artículo 15 del Reglamento de las ARS para evaluar el nivel de conocimiento que posee el promotor con relación a la Seguridad Social, la Ley No. 87-01 y sus Normas Complementarias con el objetivo de proporcionar planes de salud.

Este servicio está dirigido a todos los aspirantes y promotores de salud, que deseen adquirir una licencia y renovación, por medio de la adquisiciónde un carnet, así como gestionar y procesar la asistencia relacionada a todos los aspirantes a promotores de salud. Esto aplica para nuevas emisiones y/o recertificaciones de carné.

COMPROMISO DE CALIDAD		
ATRIBUTOS	**ESTANDARES**	**INDICADORES**
Tiempo de Respuesta	Porcentaje de solicitudes respondidas dentro del tiempo establecido (40 Dias Laborables)	% de solicitudes concluidas antes de los 40 dias laborables.
Amabilidad	90% Satisfacción	% de satisfacción de los usuarios en la encuesta trimestral.
Fiabilidad	90% Satisfacción	
Accesibilidad	90% Satisfacción	



CAPACITACIÓN A EMPLEADORES, LÍDERES SOCIALES, Y LOS TRABAJADORES AFILIADOS AL SDSS, PSS, ARS SOBRE SFS Y SRL

Realizar actividades de orientación a todos los empleadores y trabajadores afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS); así como a entidades y agrupaciones sociales para facilitar el ejercicio de sus derechos, deberes y acceso a los beneficios del Seguro Familiar de Salud (SFS) y el Seguro de Riesgos Laborales (SRL).

COMPROMISO DE CALIDAD		
ATRIBUTOS	**ESTANDARES**	**INDICADORES**
Tiempo de Respuesta	Porcentaje de solicitudes respondidas dentro del tiempo establecido (20 Días Laborables)	% de solicitudes concluidas antes de los 20 dias laborables.
Amabilidad	85% Satisfacción	% de satisfacción de los usuarios en la encuesta trimestral.
Profesionalidad	85% Satisfacción	
Fiabilidad	85% Satisfacción	

NIVEL DE CUMPLIMIENTO

TIEMPO DE RESPUESTA
NIVEL DE SATISFACCIÓN

JULIO – SEPTIEMBRE 2026

SISALRIL



ACREDITACIÓN, RENOVACIÓN Y GESTIÓN DE LOS PROMOTORES DE SALUD

SISALRIL

NIVEL DE CUMPLIMIENTO TIEMPO DE RESPUESTA

Solicitudes recibidas	Solicitudes concluidas en tiempo establecido	% de Solicitudes concluidas antes de los 40 días laborables	
		% Cumplimiento	Tiempo promedio
178	178	100%	5.7 Días laborables

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

AMABILIDAD (Obj. 90 % SATISFACCIÓN)	**FIABILIDAD** (Obj. 90 % SATISFACCIÓN)	**ACCESIBILIDAD** (Obj. 90 % SATISFACCIÓN)
100%	99%	95%

Tiempo: Expresado en días laborables

Fuente de los Datos: Tabla excel generada por DIAU, Archivo excel satisfacción de los servicios Carta Compromiso al Ciudadano.



CAPACITACIÓN A EMPLEADORES, LÍDERES SOCIALES, Y LOS TRABAJADORES AFILIADOS AL SDSS, PSS, ARS SOBRE SFS Y SRL

NIVEL DE CUMPLIMIENTO TIEMPO DE RESPUESTA

Capacitaciones impartidas sin solicitud previa	Capacitaciones Solicitadas	Capacitaciones Solicitadas Concluidas en tiempo	% de solicitudes concluidas antes de los 20 días laborables.	
			% Cumplimiento	Tiempo Promedio
25	9	9	100%	1.8 Días laborables

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

AMABILIDAD (Obj. 85 % SATISFACCIÓN)	**PROFESIONALIDAD** (Obj. 85 % SATISFACCIÓN)	**FIABILIDAD** (Obj. 85 % SATISFACCIÓN)
97%	98%	97%

Tiempo: Expresado en días laborables

Fuente de los Datos: Matriz TALLERES - CAPACITACIONES, Archivo excel satisfaccion de los servicios Carta Compromiso al Ciudadano.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

JULIO – SEPTIEMBRE 2026

SISALRIL

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

La SISALRIL a través de la Dirección de Planificación y Desarrrollo, en el Departamento de Calidad en la Gestión; monitorea el cumplimiento con los compromisos establecidos en los servicios ofrecidos. Al detectar inconformidad y/o desviaciones en los compromisos asumidos en esta carta, elaboramos una comunicación firmada por nuestra máxima autoridad en un plazo no mayor a 15 días laborables, a partir de la fecha del acontecimiento; explicando las medidas a tomar ante la no conformidad y presentando excusas por la situación identificada.



Durante el período evaluado, se identificaron dos desviaciones en el plazo de respuesta de las PQRS recibidas a través de la Línea 3-1-1, debido a la indisponibilidad temporal de la plataforma por trabajos de actualización realizados por la OGTIC.

Tras restablecerse el acceso a inicios de septiembre de 2026, se actualizaron los datos reportados y se elaboraron las comunicaciones de subsanación correspondientes dirigidas a los ciudadanos afectados por el incumplimiento del plazo establecido en la Carta Compromiso al Ciudadano.



RV: Remisión de comunicación No. 003766

De: Alicia Penelope Feliz Caraballo <a.feliz@sisalril.gob.do>
Para: Jeffrey Jesus De Leon Duverge <je.duverge@sisalril.gob.do>
Fecha: Wed, 14 Oct 2026 15:38:59 +0000
Adjunto: 003766 ANYISEL DE LA CRUZ.pdf

Reenvío lo antes conversado según lo expuesto en el asunto,

Saludos cordiales,

SISALRIL
Alicia Feliz Caraballo, Encargada Oficina de Acceso a la Información| OAI
Oficina de Acceso a la Información.
Tel.: (809) 227.0714 | Ext.: 342 - 338
Email: oai@sisalril.gob.do - je.duverge@sisalril.gob.do - w.lachapel@sisalril.gob.do - a.feliz@sisalril.gob.do | URL: www.sisalril.gob.do

De: División de Correspondencia <correspondencia.div@sisalril.gob.do>
Enviado: martes, 13 de octubre de 2026 2:28 p. m.
Para: anyiseldelacruz28gmail.com@gmail.com <anyiseldelacruz28gmail.com@gmail.com>
Cc: Buzon Archivo y Correspondencia <buzonarchivocorrespondencia@sisalril.gob.do>
Asunto: Remisión de comunicación No. 003766

Buenas tardes,

Sra. ANYISEL DE LA CRUZ.

Luego de un cordial saludo, remitimos la comunicación No. SSRL-INT-2026-003766. Respuesta a la solicitud No. Q20260812133140.

Para fines que estime conveniente.

Nota: favor dar acuse de recibo por esta misma vía

SISALRIL
Division de Correspondencia | Auxiliar de Archivo y Correspondencia
Dirección Administrativa y Financiera.
Tel.: (809) 227.0714 | Ext 198,360,213 | URL: www.sisalril.gob.do

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD: Este mensaje y sus anexos pueden contener información confidencial y privilegiada con la intención de que sea utilizada por las personas u organizaciones a quienes está dirigida, por lo que su uso es exclusivo para su destinatario. Si usted ha recibido este mensaje por error, favor de eliminarlo e informar al remitente del mensaje a través de un correo de respuesta. Si este es el caso, le notificamos que queda estrictamente prohibida la distribución o reproducción de este e-mail y/o sus anexos. La Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales no se hace responsable de las opiniones vertidas en esta comunicación que no estén acordes con su quehacer y fines, y que no se revistan de un carácter oficial.
NOTA DE CONFIDENCIALIDAD: Este mensaje y sus anexos pueden contener información confidencial y privilegiada con la intención de que sea utilizada por las personas u organizaciones a quienes está dirigida, por lo que su uso es exclusivo para su destinatario. Si usted ha recibido este mensaje por error, favor de eliminarlo e informar al remitente del mensaje a través de un correo de respuesta. Si este es el caso, le notificamos que queda estrictamente prohibida la distribución o reproducción de este e-mail y/o sus anexos. La Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales no se hace responsable de las opiniones vertidas en esta comunicación que no estén acordes con su quehacer y fines, y que no se revistan de un carácter oficial.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

La Dirección de Planificación y Desarrollo, en el Departamento de Calidad en la Gestión es responsable de recibir, procesar y tramitar todo lo concerniente a la Carta Compromiso al Ciudadano, sus apartados y los resultados en la gestión de estos.

Vias de comunicación:

- Teléfono: (809) 227-0714 ext.: 253,337,147,287,336,322
- Correo Electrónico: infocalidad@sisalril.gob.do

SISALRIL