



FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para comunicarse con la SISALRIL,

- **Presencial:** Av. 27 de Febrero #261, Ensanche Piantini, Edificio SISALRIL, Santo Domingo, R.D.
- **Centro de contacto:** 809-227-4050, 1-809-200-0046 (sin cargos), 1-809-920-0200
- **Correo:** ofau@sisalril.gob.do • **Web:** www.sisalril.gob.do
- **Oficina Virtual:** www.virtual.sisalril.gob.do
- **APP SISALRIL:** Google Play
- **Redes Sociales:** (@sisalrilrd) en Facebook, Instagram, Twitter.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

La SISALRIL ha dispuesto varias vías de comunicación para que los visitantes expongan sus quejas y sugerencias respecto al servicio recibido.

- **Sistema Nacional de Atención al Ciudadano 311:** El tiempo de respuesta es de quince (15) días laborables.
- **Correo electrónico:** quejasysugerencias@sisalril.gob.do, con un tiempo de respuesta de quince (15) días laborables.



- **Buzón de Sugerencias:** Localizado de manera física en las oficinas de atención y servicios, y disponible de manera digital, escaneando el código QR para acceder. El tiempo de respuesta es de quince (15) días laborables.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

La SISALRIL a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo, 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.

DATOS DE CONTACTO



Dirección: Av. 27 de Febrero #261, Ensanche Piantini, Edificio SISALRIL, Santo Domingo, R.D.

Teléfonos: 809-227-4050, 1-809-200-0046 (sin cargos), 1-809-920-0200

Horario: Laboramos de lunes a viernes de 8:00 a.m a 4:00 p.m.

Correo: ofau@sisalril.gob.do | **Web:** www.sisalril.gob.do



Escanear el código QR para acceder a las direcciones de nuestras oficinas de atención y servicios en Santo Domingo, así como nuestras Oficinas Regionales y Puntos GOB

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

La Dirección de Planificación y Desarrollo 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. Puede comunicarse al (809) 227-0714 y vía correo electrónico a: **infocalidad@sisalril.gob.do**



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

FECHA DE VIGENCIA:
Mayo 2023 – Mayo 2025



DATOS IDENTIFICATIVOS

La Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL) es una entidad estatal, autónoma, con personería jurídica y patrimonio propio, dotada de un personal técnico y administrativo altamente calificado; institución que a nombre y representación del Estado Dominicano ejerce las siguientes funciones: Velar por el estricto cumplimiento de la Ley No. 87-01 y sus Normas Complementarias, proteger los intereses de los afiliados, vigilar la solvencia financiera del Seguro Nacional de Salud, las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL).

MISIÓN: Garantizar a la población la protección del aseguramiento en salud y riesgos laborales en condiciones de calidad, equidad y sostenibilidad, actuando en representación del Estado Dominicano en la regulación, supervisión, conciliación y arbitraje, así como en la formulación de propuestas técnicas.

VISIÓN: Ser una institución líder en la garantía del derecho de la población a la protección en salud y riesgos laborales, en el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

VALORES: Integridad, Solidaridad, Compromiso, Excelencia, Equidad, Transparencia, Trabajo en Equipo.

NORMATIVA: La Ley No. 87-01, sus modificaciones y normas complementarias, tiene como objeto garantizar a los afiliados la entrega de las prestaciones o beneficios del Seguro Familiar de Salud (SFS) y del Seguro de Riesgos Laborales (SRL).

INCLUSIÓN

La SISALRIL está comprometida con brindar un servicio de calidad a nuestros usuarios y que estos servicios sean cada vez más inclusivos, por lo que hemos dispuesto las siguientes facilidades:

- Parques disponibles para personas con capacidades especiales.
- Ascensores y rampas de acceso a nuestras instalaciones.
- Preferencia en la atención a personas con capacidades especiales.
- Personal de atención y servicios con entrenamiento en lenguajes de señas.
- Página web diseñada para funcionamiento adaptativo a personas de baja visión y audición.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Tiempo de respuesta

Nos comprometemos en brindar respuesta a las solicitudes recibidas dentro del tiempo establecido

Amabilidad

Nuestro personal tiene excelente disposición y vocación al servicio para cumplir las demandas ciudadanas

Fiabilidad

Que toda información entregada a nuestros ciudadanos provenga de fuentes idóneas, seguras y confiables

Accesibilidad

Facilidad para la obtención de información por parte de los usuarios a través de varias modalidades de prestación del servicio

Profesionalidad

Nuestro personal cuenta con la preparación y dominio de los temas para responder a las inquietudes de los ciudadanos

COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
✓ Acreditación, renovación y gestión de los promotores de salud	Tiempo de respuesta	▶ Porcentaje de solicitudes respondidas dentro del tiempo establecido (40 días)	▶ % de solicitudes concluidas antes de los 40 días 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 y ARS sobre SFS y SRL	Tiempo de respuesta	▶ Porcentaje de solicitudes respondidas dentro del tiempo establecido (20 días)	▶ % de solicitudes concluidas antes de los 20 días Laborables
	Amabilidad	▶ 85% Satisfacción	▶ % de satisfacción de los usuarios en la encuesta trimestral
	Profesionalidad	▶ 85% Satisfacción	
	Fiabilidad	▶ 85% Satisfacción	

DEBERES DEL CIUDADANO

- Los afiliados y afiliadas están en el deber de denunciar cualquier anomalía en perjuicio de los usuarios del SDSS o de sus Instituciones.
- Requerir nuestros servicios con la información necesaria para acceder a estos.
- Proporcionar los datos que le sean solicitados por nuestros representantes de servicios para el desarrollo y gestión de su requerimiento.
- Contribuir con el buen estado de nuestras oficinas.
- Tener un trato respetuoso hacia el personal que brinda el servicio.
- Acatar las indicaciones del personal de seguridad para salvaguardar su integridad física.
- Denunciar cualquier maltrato físico o verbal recibido por parte del personal.
- Presentar sugerencias de mejora para nuestros servicios.
- Ejercer sus derechos bajo el principio de responsabilidad, absteniéndose de realizar maniobras fraudulentas para obtener el mismo.
- Denunciar cualquier acto de corrupción antes, durante o después de recibir el servicio.

*SDSS: Sistema Dominicano de Seguridad Social, SFS: Seguro Familiar de Salud, SRL: Seguro de Riesgos Laborales, PSS: Prestadores de Servicios de Salud.