

INFORME DESEMPEÑO CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

OCTUBRE - DICIEMBRE 2023

DEPARTAMENTO DE CALIDAD EN LA GESTIÓN
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

**CATÁLOGO DE SERVICIOS
EXTERNOS - SISALRIL**

**NIVEL DE CUMPLIMIENTO
TIEMPO DE RESPUESTA**

**GESTIÓN DE LAS QUEJAS Y
SUGERENCIAS**

**FORMAS DE
COMUNICACIÓN Y
PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

**SERVICIOS
COMPROMETIDOS**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN
CON EL SERVICIO**

**MEDIDAS DE
SUBSANACIÓN**

INTRODUCCIÓN

El programa **Carta Compromiso al Ciudadano** es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) con el objetivo de mejorar 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 2023 ha sido aprobada la 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 2023 - Mayo 2025), realizando las mediciones y evaluación de los servicios comprometidos por la institución en este documento.

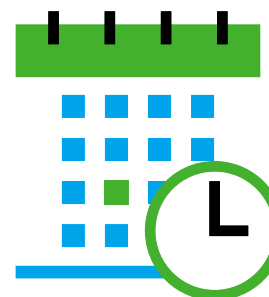
1era Evaluación - Seguimiento



6 Meses luego de aprobación

Mayo 2023
Octubre 2023

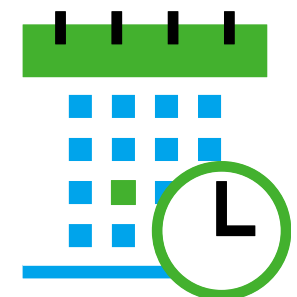
2da Evaluación - Seguimiento



Primer año de Gestión

Abril 2023
Abril 2024

3ra Evaluación - Aprobación



Segundo año de Gestión

Mayo 2024
Mayo 2025

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

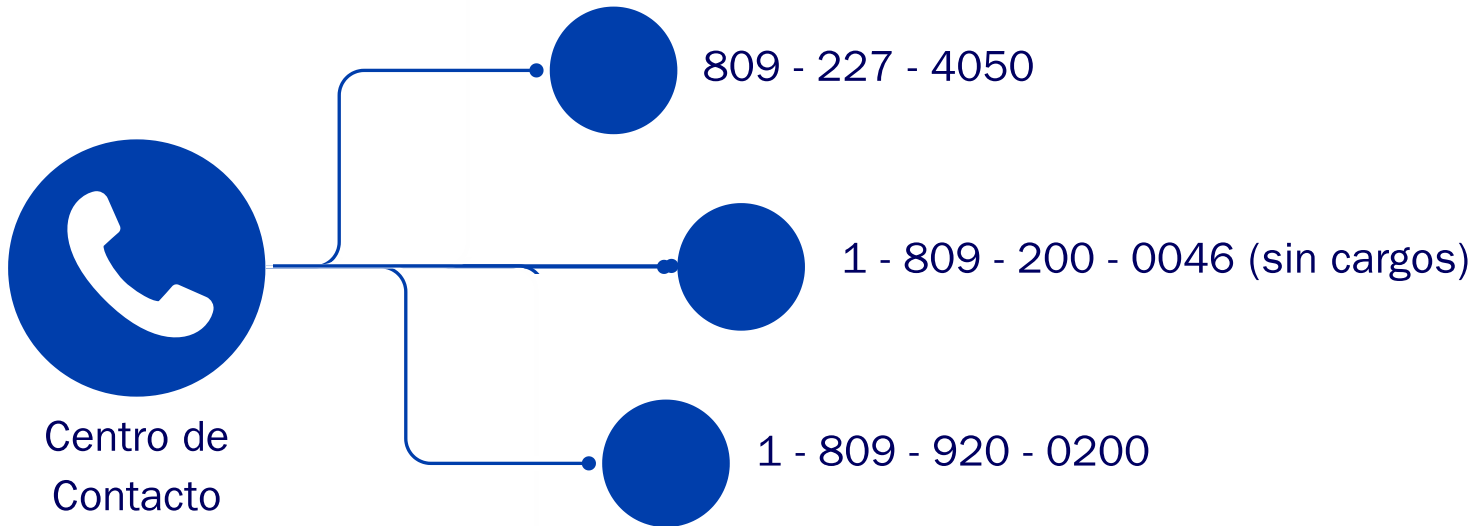
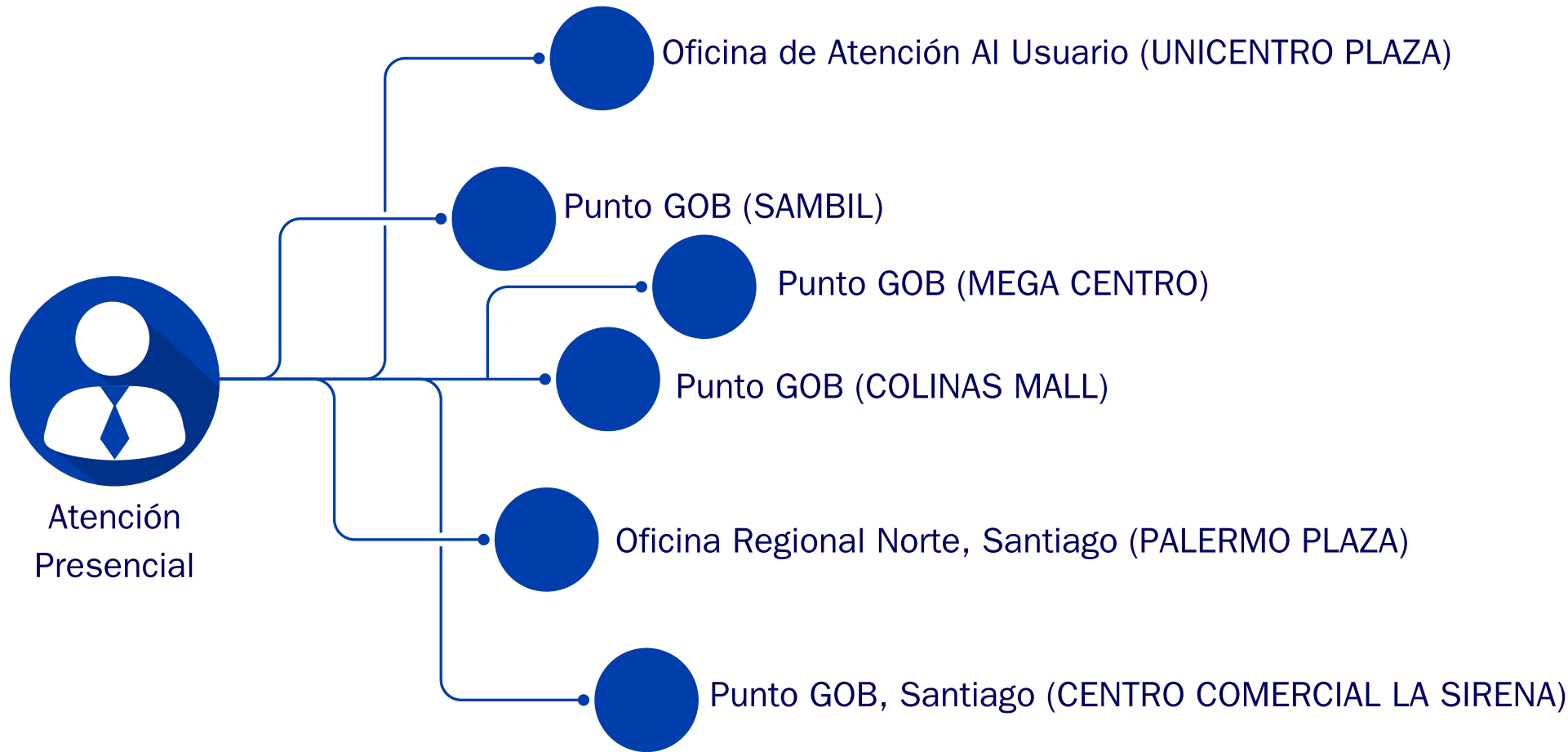
OCTUBRE - DICIEMBRE 2023



SISALRIL

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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



Correo
ofau@sisalril.gob.do

Web
www.sisalril.gob.do

Redes Sociales
@sisalrilrd
FaceBook, Instagram, Twitter

SISALRIL : OFICINA VIRTUAL
Oficina Virtual
www.virtual.sisalril.gob.do

APP SISALRIL
Google Play

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

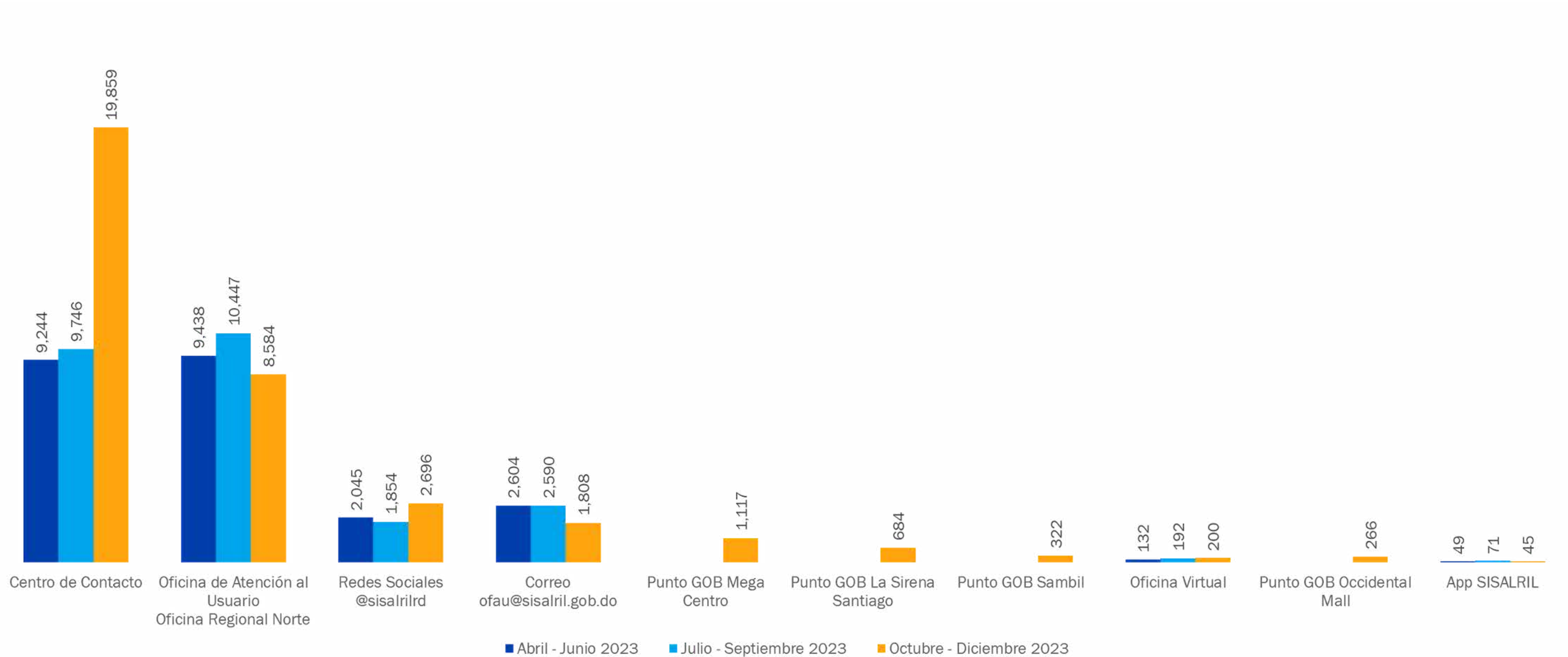
	Cantidad Recibida	Cantidad Cerrada en Tiempo	Estandar	% Cumplimiento	Tiempo Promedio Respuesta
Oficina de Atención Al Usuario (UNICENTRO PLAZA) Oficina Regional Norte (PALERMO PLAZA)	8, 584	8,359	Concluir el 95% de las solicitudes en 20 Minutos.	97%	5.30 Minutos
Oficina de Atención Al Usuario Punto GOB (SAMBIL)	322	298	Concluir el 95% de las solicitudes en 20 Minutos.	93%	26.46 Minutos
Oficina de Atención Al Usuario Punto GOB (MEGA CENTRO)	1,117	1,095	Concluir el 95% de las solicitudes en 5 Días Laborables.	98%	3.53 Minutos
Oficina de Atención Al Usuario Punto GOB (OCCIDENTAL MALL)	266	249	Concluir el 95% de las solicitudes en 20 Minutos.	94%	16.19 Minutos
Oficina de Atención Al Usuario Punto GOB (CENTRO COMERCIAL LA SIRENA)	684	680	Concluir el 95% de las solicitudes en 20 Minutos.	99%	2.30 Minutos

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

	Cantidad Recibida	Cantidad Cerrada en Tiempo	Estandar	% Cumplimiento	Tiempo Promedio Respuesta
Centro de Contacto: 809-227-4050, 1-809-200-0046, 1-809-920-0200	19,859	19,590	Concluir el 95% de las solicitudes en 20 Minutos.	99%	4.67 Minutos
Correo: ofau@sisalril.gob.do	1,808	1,808	Concluir el 95% de las solicitudes en 5 Días Laborables.	100%	1 Día Laborable
Redes Sociales: @sisalrilrd	2,696	2,659	Concluir el 95% de las solicitudes en 20 Minutos.	99%	7.81 Minutos
Oficina Virtual: www.virtual.sisalril.gob.do	200	194	Concluir el 95% de las solicitudes en 48 Horas.	97%	14.20 Horas
APP SISALRIL	45	44	Concluir el 95% de las solicitudes en 5 Días Laborables.	98%	2 Dias Laborables

CANTIDAD DE SOLICITUDES RECIBIDAS Y PROCESADAS POR CANAL DE COMUNICACIÓN

Acumulado por Trimestre



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 adquisición de 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 días 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

OCTUBRE - DICIEMBRE 2023



SISALRIL

ACREDITACIÓN, RENOVACIÓN Y GESTIÓN DE LOS PROMOTORES DE SALUD



NIVEL DE CUMPLIMIENTO TIEMPO DE RESPUESTA

Solicitudes Recibidas	Solicitudes Concluidas en tiempo	% de Solicitudes concluidas antes de los 40 días laborables	
		% Cumplimiento	Tiempo Promedio
550	550	100%	5 Días Laborables

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

AMABILIDAD (90 % SATISFACCIÓN)	FIABILIDAD (90 % SATISFACCIÓN)	ACCESIBILIDAD (90 % SATISFACCIÓN)
A green semi-circular gauge showing 97% satisfaction.	A green semi-circular gauge showing 97% satisfaction.	A green semi-circular gauge showing 94% satisfaction.

Tiempo: Expresado en días laborables

Fuente de los Datos: Tabla excel generada por DTIC, Archivo excel satisfaccion 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

% de solicitudes concluidas antes de los 20 días laborables.			
Solicitudes Recibidas	Solicitudes Concluidas en tiempo	% Cumplimiento	Tiempo Promedio
27	27	100%	3 Días Laborables

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO



Tiempo: Expresado en días laborables
Fuente de los Datos: Matriz TALLERES - CAPACITACIONES, Archivo excel satisfaccion de los servicios Carta Compromiso al Ciudadano.

GESTIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS

OCTUBRE - DICIEMBRE 2023

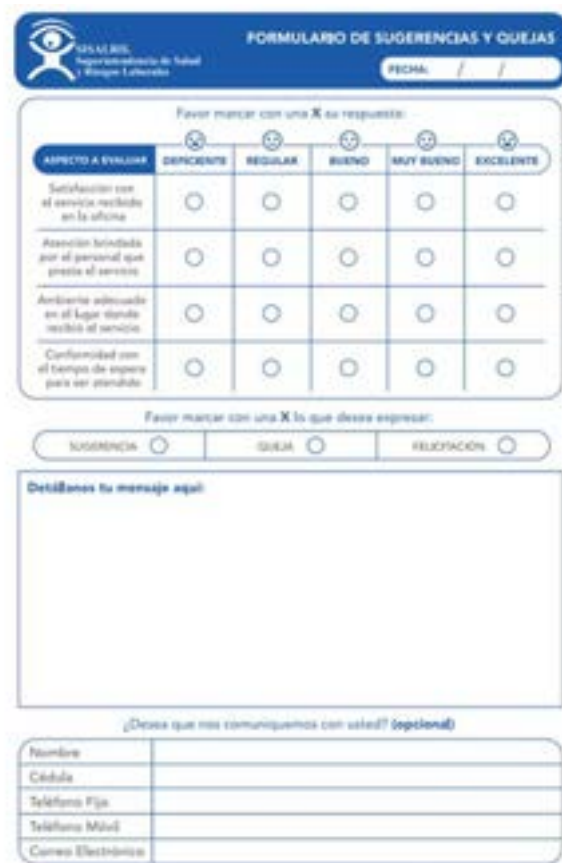


SISALRIL

GESTIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS

La Superintendencia ha dispuesto varias 3 vías de comunicación, para que los visitantes expongan sus quejas y sugerencias respecto al servicio recibido.

1 .Buzón de Quejas y Sugerencias (Físico / Digital QR).



FORMULARIO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

FECHA: / /

Favor marcar con una X su respuesta:

ASPECTO A EVALUAR	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
Satisfacción con el servicio recibido en la oficina	☐	☐	☐	☐	☐
Atención brindada por el personal que presta el servicio	☐	☐	☐	☐	☐
Ambiente adecuado en el lugar donde recibió el servicio	☐	☐	☐	☐	☐
Conformidad con el tiempo de espera para ser atendido	☐	☐	☐	☐	☐

Favor marcar con una X lo que desea expresar:

SUGERENCIA ☐ QUEJA ☐ RECLAMACIÓN ☐

Detállenos tu mensaje aquí:

¿Desea que nos comuniquemos con usted? (opcional)

Nombre: _____
 Cédula: _____
 Teléfono Fijo: _____
 Teléfono Móvil: _____
 Correo Electrónico: _____



2. Correo Electrónico quejasysugerencias@sisalril.gob.do



3. Sistema Nacional de Atención Ciudadana 3-1-1 311.gob.do



Tiempo de Respuesta: El tiempo de respuesta para estas vías de comunicación es de quince (15) días laborables.

GESTIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS

2023 Octubre - Diciembre	Cantidad Recibida	Cantidad Cerrada en Tiempo	Estándar	% Cumplimiento	Tiempo Promedio de Respuesta
Buzón de Sugerencias y Quejas	4	4	100% concluidas antes de los 15 dias laborables	100 %	6 Dias Laborables
Correo: quejasysugerencias@sisalril.gob.do	No se recibieron correos para este trimestre.				
Sistema Nacional de Atención Ciudadana 3-1-1	7	7	100% concluidas antes de los 15 dias laborables	100 %	7 Dias Laborables

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

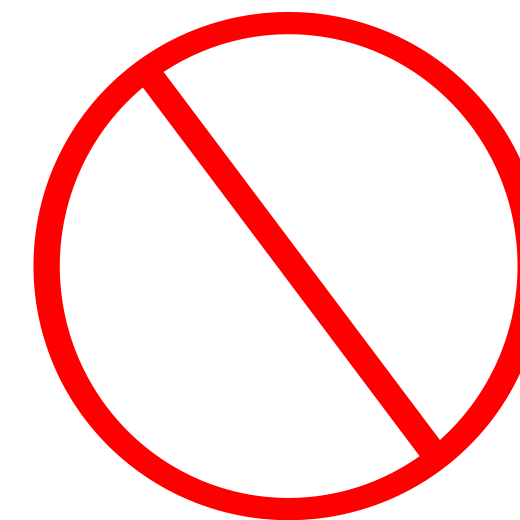
OCTUBRE - DICIEMBRE 2023



SISALRIL

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

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



OCTUBRE - DICIEMBRE 2023
NO SE HA REGISTRADO NINGUNA
MEDIDA DE SUBSANACIÓN.

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.

Vías de comunicación:

- Teléfono: (809) 227-0714
- Correo Electrónico: infocalidad@sisalril.gob.do

