

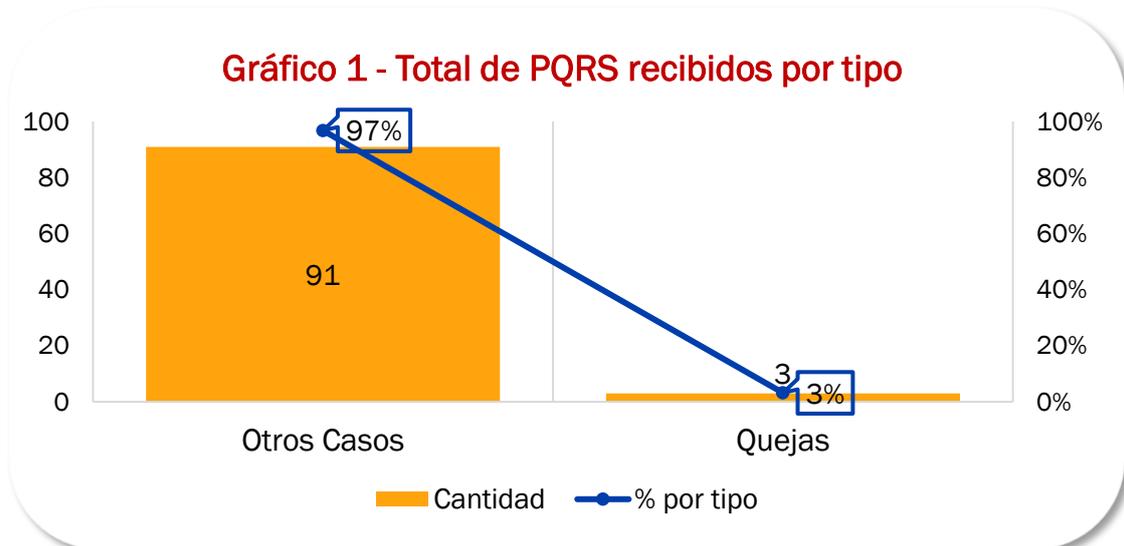


Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales

Reporte Peticiones, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (PQRS)

Período: enero 2025

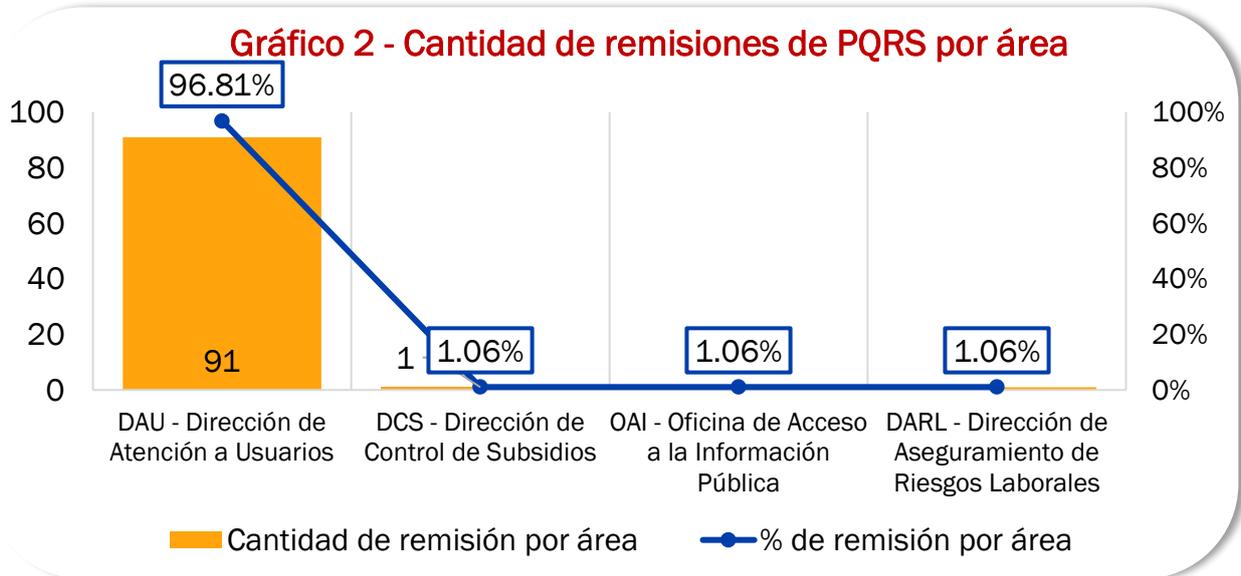
Este reporte analiza las distintas comunicaciones recibidas por la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales, las cuales comprenden peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias (PQRS), y otros casos. Estos mensajes han sido canalizados a través de diferentes medios como, el Sistema Nacional de Atención Ciudadana 3-1-1, correo electrónico, buzones físicos y buzón digital.



Durante el mes de enero de 2025, se registró un total de **94 casos**. En el **Gráfico 1** se muestra la distribución de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias y otros casos, destacando que las situaciones catalogadas como **“Otros casos”** representan la única categoría 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 94 PQRS recibidas este mes. Se puede observar que el 100% fueron remitidas a la **Dirección de Atención al Usuario**.



Estatus de las PQRS recibidas

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

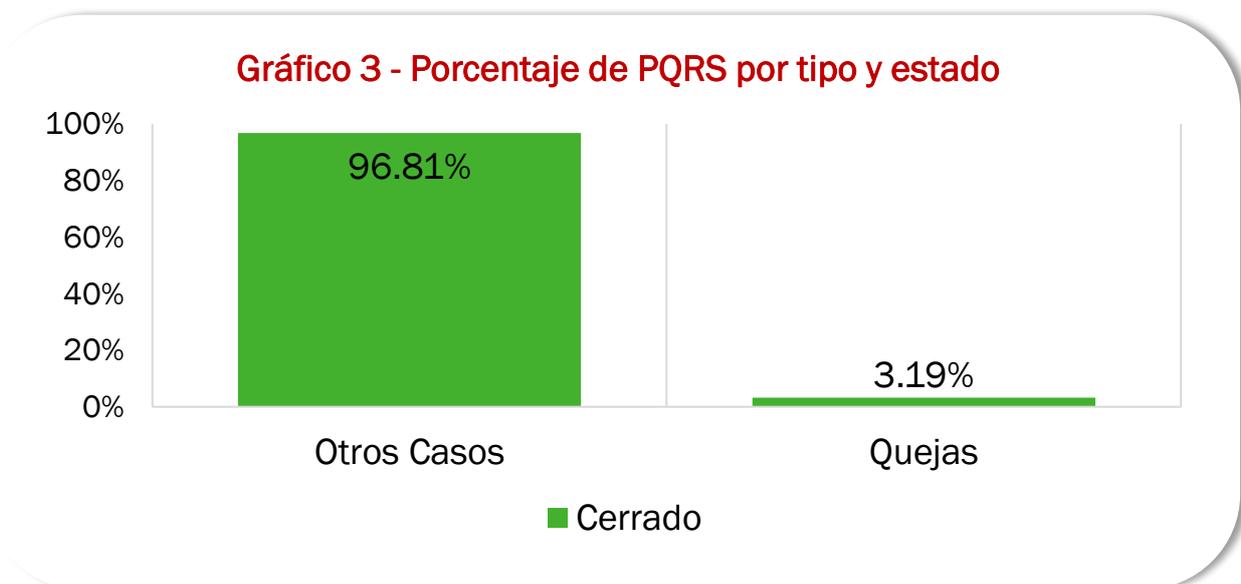
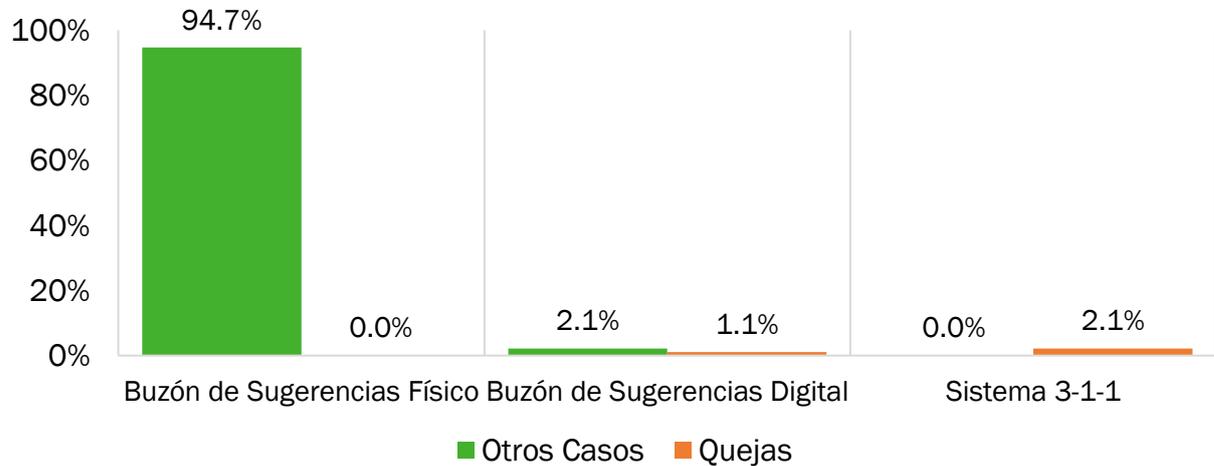




Gráfico 4 - Porcentaje por tipos de PQRS y vía de entrada



Podemos apreciar en el **gráfico 4** los tipos de PQRS recibidas y las vías por las cuales ingresaron. Como se puede observar, el 94.7% entro vía el buzón de sugerencias físico, tanto la Sede Central como la Oficina Regional Norte, el 3.2% ingreso a través del buzón digital y el 2.1% a través del Sistema 3-1-1. Cabe destacar que para este mes no se recibió ninguna PQRS a través del Buzón Digital, ni por la línea 3-1-1 ni el correo electrónico (quejasysugerencias@sisalril.gob.do).

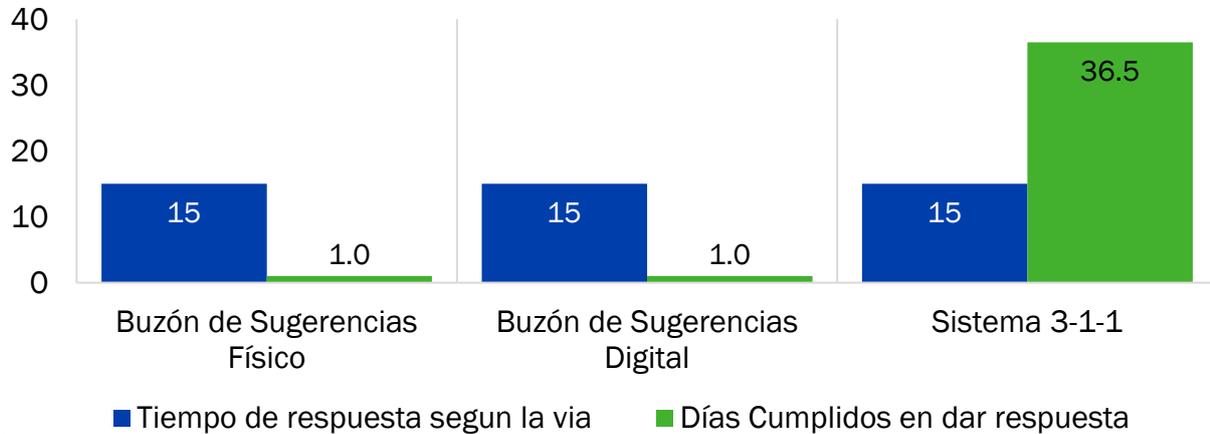
El tiempo límite en días definido para responder las QDRS por las diferentes vías son los siguientes:

Vía	Tiempo
Línea 3-1-1	15
Buzón físico	15
Correo Electrónico	5

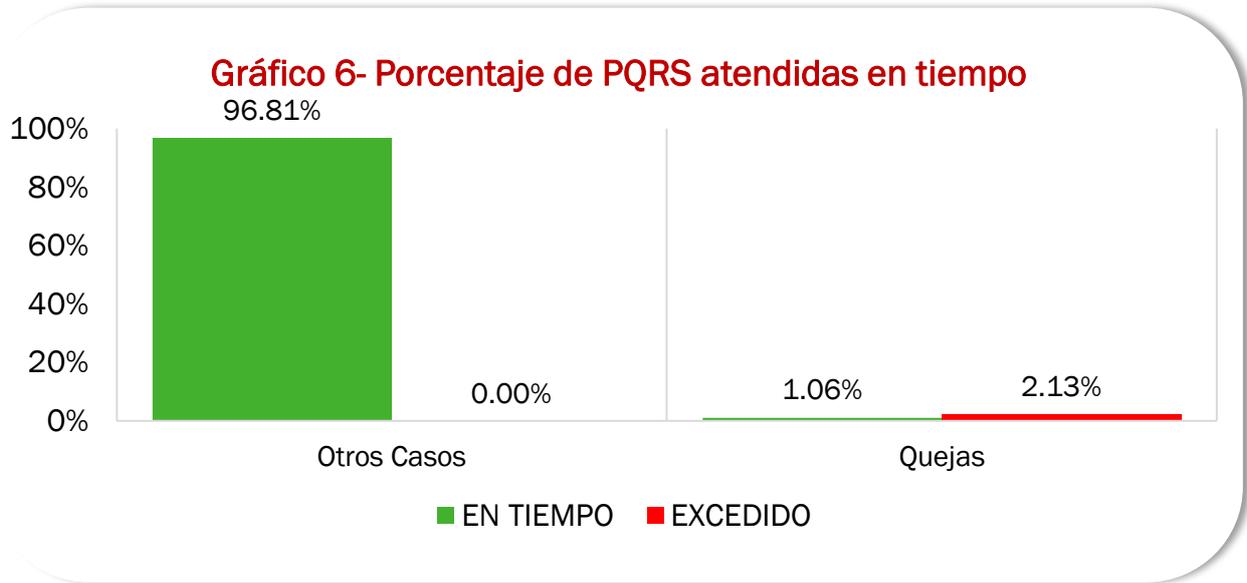
Tabla 1 Tiempo límite definido para dar respuesta por las diferentes vías



Gráfico 5 - Tiempo promedio de respuesta en días



En el **Gráfico 5** se muestra que las PQRS recibidas a través del Buzón de Sugerencias, tanto física como digital, cumplen con el tiempo establecido de respuesta, sin exceder el plazo comprometido. Sin embargo, en el sistema 311 se observa una desviación debido a la transición en la designación del nuevo Responsable de Acceso a la Información (RAI) y retrasos en la asignación de accesos a los portales institucionales. Estos accesos, gestionados ante el MAP, DIGEIG y OGTIC, requirieron aprobaciones que tomaron más tiempo del esperado, especialmente en la Línea 311 debido a cambios internos en la OGTIC. Una vez obtenidas las credenciales, la regularidad en las respuestas fue restablecida y se han tomado medidas para prevenir futuras demoras.



Podemos apreciar en el **gráfico 6** los tipos de PQRS recibidas y el estatus de estas. Como se puede observar, el **97.87%** de las 94 PQRS recibidas en el mes de enero del 2025 **fueron atendidas a tiempo**. Es importante destacar que dentro del renglón de **otros casos**, las solicitudes se relacionan con la búsqueda de información del ciudadano y a felicitaciones.