

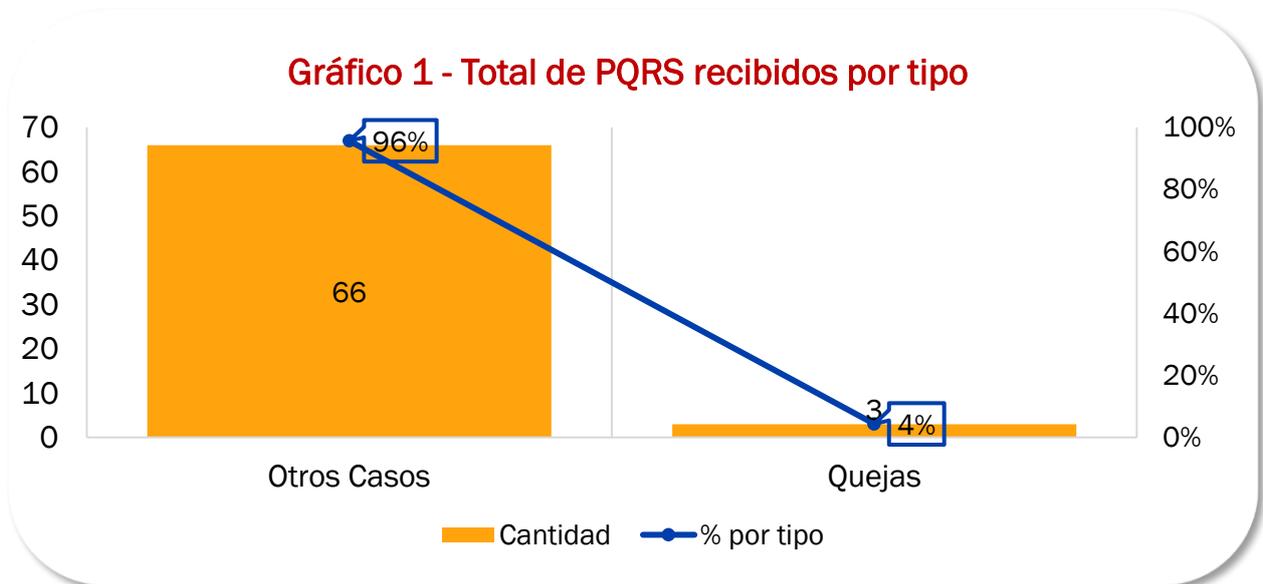


Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales

Reporte Peticiones, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (PQRS)

Período: abril 2025

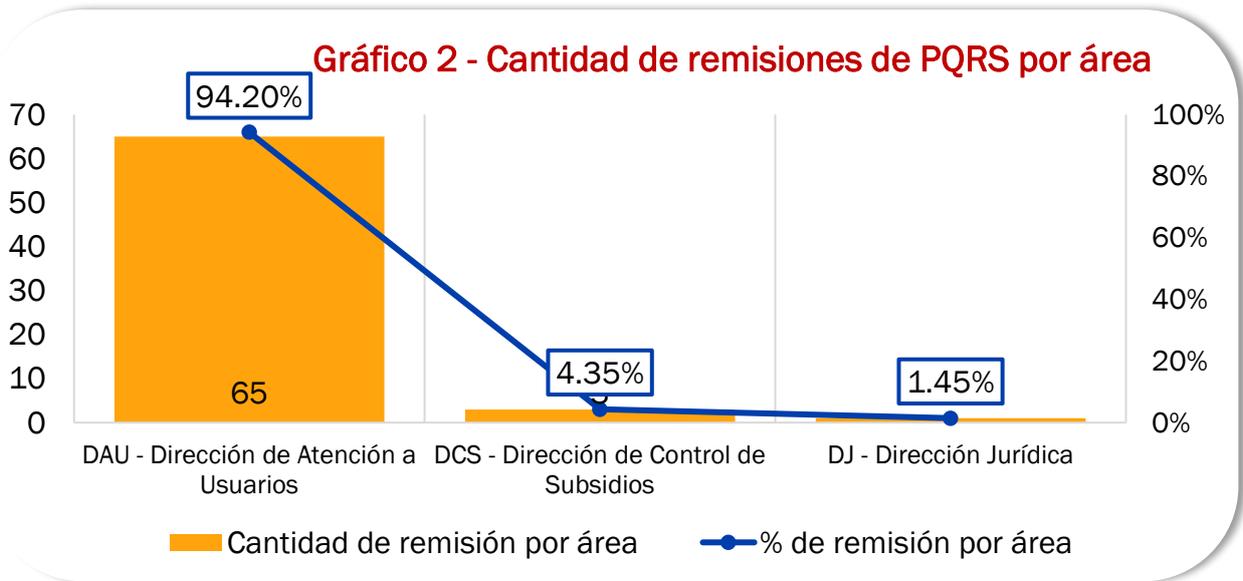
Este reporte analiza las distintas comunicaciones recibidas por la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales, las cuales comprenden peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias (PQRS), y otros casos. Estos mensajes han sido canalizados a través de diferentes medios como, el Sistema Nacional de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



Durante el mes de abril de 2025, se registró un total de **69 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 mas casos para este mes. En esta categoría se agrupan las solicitudes de informacion y felicitaciones de los usuarios a los colaboradores que le brindaron el servicio.

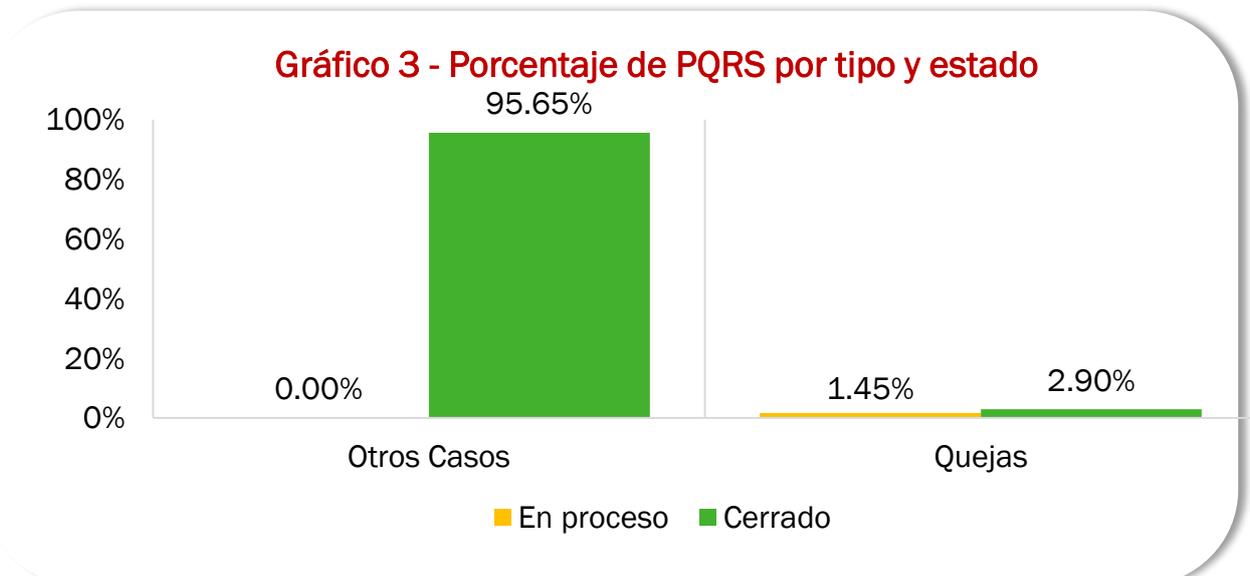


En el **gráfico 2** podemos apreciar las áreas hacia donde fueron remitidas las 69 PQRS recibidas este mes. Se puede observar que el 94.20% fueron remitidas a la **Dirección de Atención al Usuario**, el 4.5% fue remitida a la **Dirección de Subsidios** y el 1.45%, restante para el area de **Dirección Jurídica**.



Estatus de las PQRS recibidas

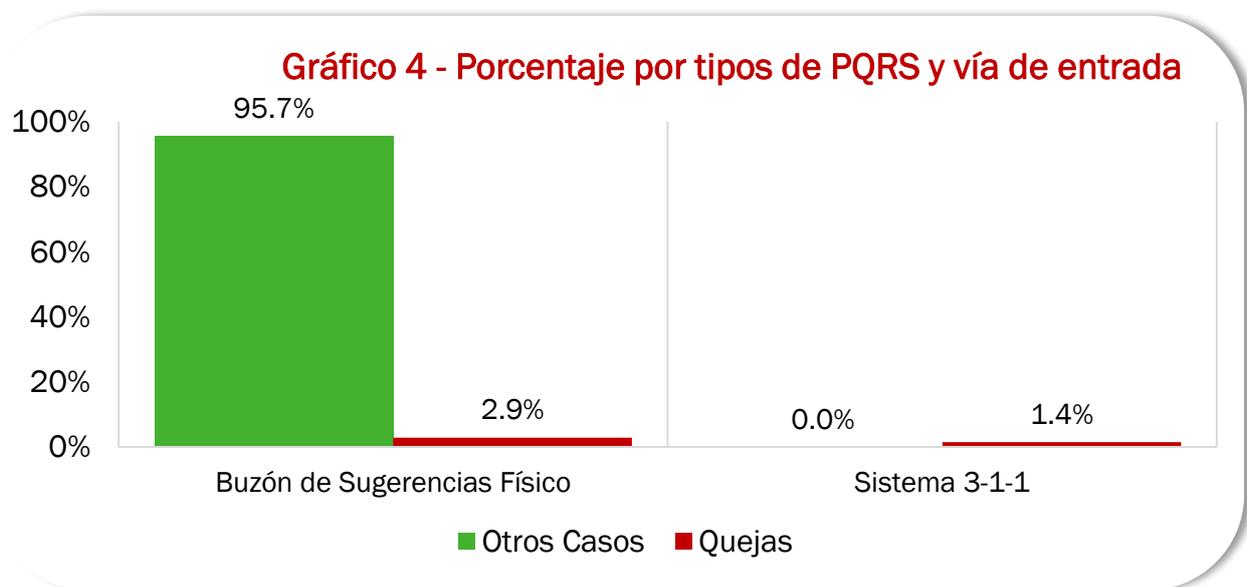
En el siguiente gráfico, vemos las PQRS recibidas que se encuentran cerradas, abiertas y en proceso. Podemos notar que el **98.55%** de todos los casos **están cerrados** y solo el 1.45% esta en proceso de gestión.





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 98.6% entro vía el buzón de sugerencias físico, tanto la Sede Central como la Oficina Regional Norte, el 1.4% ingreso a traves del Sistema 3-1-1. Cabe destacar que para este mes no se recibió ninguna PQRS a través del buzón digital ni el correo electrónico (quejasysugerencias@sisalril.gob.doo).



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

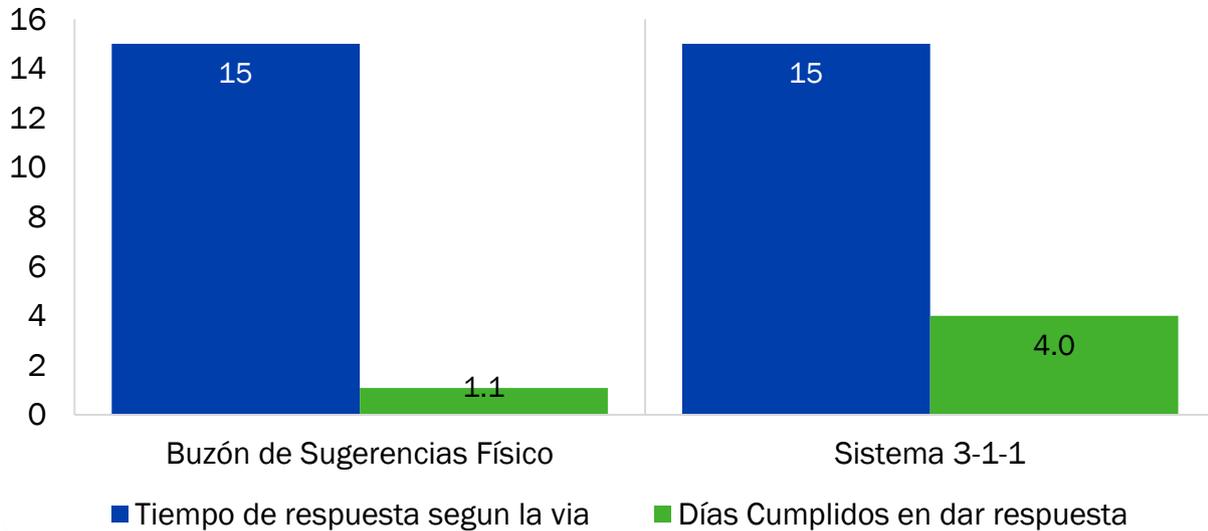
Vía	Tiempo
Línea 3-1-1	15
Buzón físico	15
Correo Electrónico	5

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

En el **Gráfico 5** se muestra que las PQRS recibidas a través del Buzón de Sugerencias físico y el sistema 311, cumplen con el tiempo establecido de respuesta, sin exceder el plazo comprometido.



Gráfico 5 - Tiempo promedio de respuesta en días



Como se puede observar en el **gráfico 6**, el **100%** de las 69 PQRS recibidas en el mes de abril 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 al personal que le brindó el servicio. s

Gráfico 6- Porcentaje de PQRS atendidas en tiempo

