

2011

Informe de Gestión de la Oficina de Acceso a la Información

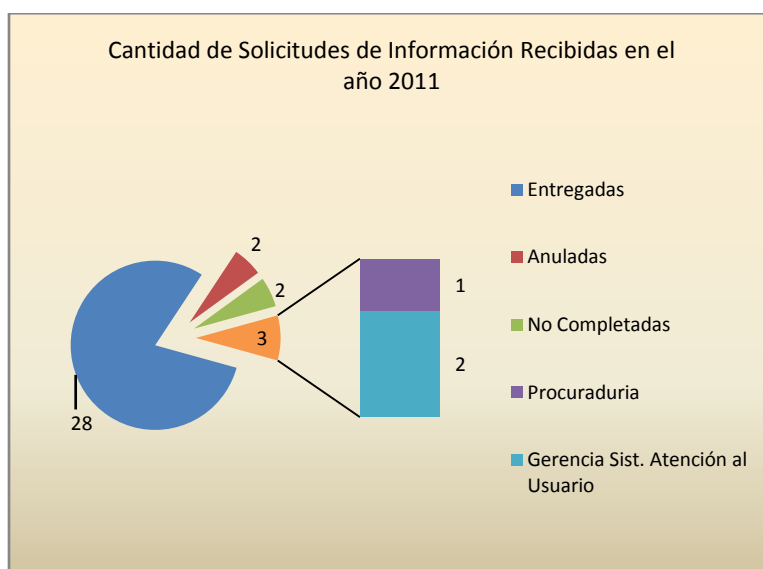


01/01/2011

Seguro Nacional de Salud (SeNaSa)

Informe de Gestión de la Oficina de Acceso a la Información

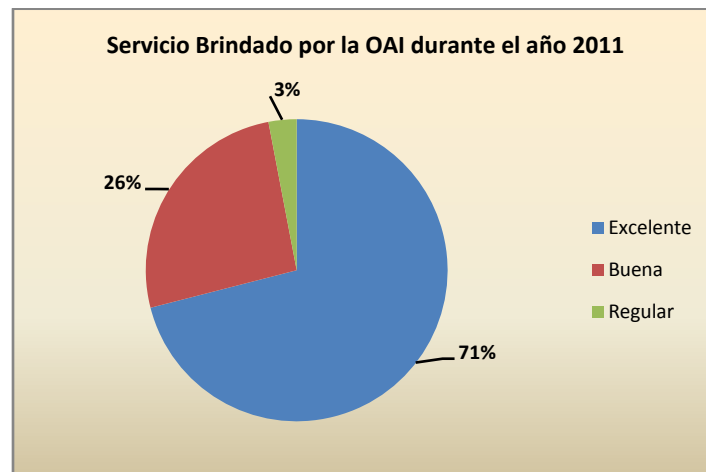
En el año 2011, la Oficina de Acceso a la Información recibió 35 solicitudes de información pública, de las cuales 28 fueron entregadas, 2 fueron anuladas, 2 remitidas a la Gerencia del Sistema de Atención al Usuario, 1 fue remitida a otra institución y 2 se encuentran en trámite.



En el 20% de los casos se solicitó información sobre la cantidad de afiliados en los regímenes subsidiado y contributivo; el 55% sobre informaciones financieras, procesos de control interno y sistema de capacitación para los empleados; el 11% sobre los procedimientos cubiertos por SeNaSa en servicios; el 14% solicitando historial clínico y cantidad de autorizaciones y el 94% de los usuarios indicó que fue bien orientado por la persona que recibió la información en la OAI.

Días transcurridos entre la solicitud y la entrega de la información

El 34% de las solicitudes fueron respondidas en menos de 5 días; el 13% entre 6 y 10 días; y el 53% después de 10 días. Como puede verse, la mayoría de las solicitudes fueron respondidas después de haber transcurrido 10 días hábiles, pero no fue vencido el plazo 15-10 días hábiles para responderlas, lo que significa que en la mayoría de los casos se prorrogó el plazo, por 10 días más, debido a que mediaban circunstancias para reunir las informaciones. El 85% de los usuarios recibieron la información completamente y el 15% no la recibió por no completar la documentación necesaria para la tramitación de su solicitud de información. El 100% de los usuarios recibió la información por el medio que eligió. En general el servicio de la OAI fue calificado por los usuarios como excelente en un 71%, buena 26% y regular un 3%.



Para el año 2011 una de las acciones de alta prioridad para la Oficina de Acceso a la Información fue lograr que el sistema de gestión y archivo de SeNaSa funcione de acuerdo a las políticas institucionales, permitiendo así la disponibilidad rápida de los documentos requeridos por los ciudadanos y ciudadanas. En tal sentido, de un total de 7 archivos que funcionan en el nivel central se logró organizar y readecuar 6 archivos, incluyendo el Archivo Central.

De igual manera, la institución logró que todas las unidades administrativas del nivel central (13 en total) tramiten sus documentos y correspondencias a través del sistema establecido. Esto ha permitido un mejor flujo de la documentación y la comunicación interna.

Fecha: 10/01/2012