

# **Informe de Gestión de la Oficina de Acceso a la Información 2012**

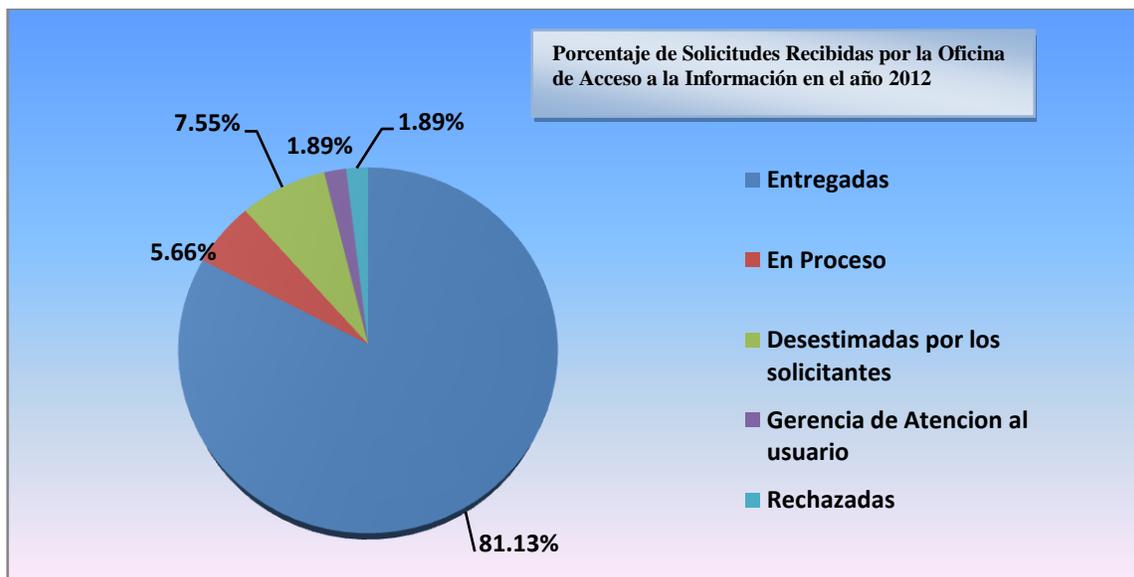
**Seguro Nacional de Salud  
(SeNaSa)**

---

## GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN 2012

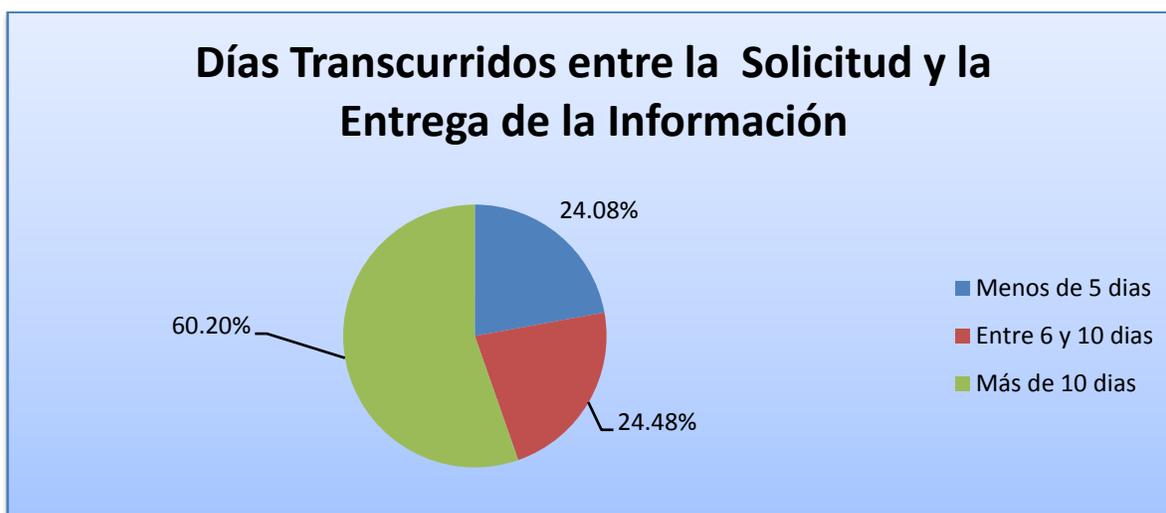
---

Conforme al Registro de solicitudes de información pública del año 2012, la Oficina de Acceso a la Información recibió 53 solicitudes de información pública, de las cuales 43 fueron entregadas; 4 fueron declinadas por los solicitantes; 2 fueron remitidas a la Gerencia del Sistema de Atención al Usuario; 3 se encuentran en trámite y 1 fue rechazada.



Si comparamos el flujo de solicitudes recibidas de este año con las tramitadas durante el 2011, podemos notar que este año ha sido mayor la cantidad de solicitudes recibidas (53 vs. 38), y en consecuencia mayor el número de informaciones entregadas, las que se encuentran en proceso, y una solicitud que fue rechazada a diferencia del 2011 en la que ninguna fue rechazada.

## Tiempo Promedio de entrega de la Información Solicitada



Acorde al registro de solicitudes de información pública, el 24.08% de las solicitudes fueron respondidas en menos de 5 días; el 24.48% entre 6 y 10 días; y el 60.20% después de 10 días. Como puede verse, la mayoría de las solicitudes fueron respondidas después de haber transcurrido 10 días hábiles. En total sumaron 12 prorrogas en este año.

Este año como podemos notar el porcentaje de solicitudes respondidas en menos de 5 días es menor al del año 2011 (24.08 vs 34.08); la cantidad de solicitudes respondidas entre 5 y 10 días (24.48 vs 13.); y el porcentaje de solicitudes respondidas en más de 10 días aumentó este año (60 vs 53) en comparación al anterior.

La Oficina de Acceso a la Información tiene la función de tramitar las solicitudes de información Pública y entregar la información completa, veraz, adecuada y oportunamente.

Sin embargo, para poder responder las solicitudes en un tiempo adecuado, para entregar una información completa y veraz, y ofrecer un servicio de óptima calidad, depende de las Gerencias, que juegan un papel preponderante para que la Oficina de Acceso a la Información pueda cumplir a cabalidad sus funciones.

Por esta razón, es de suma importancia que las mismas reconozcan la incidencia negativa que puede tener que no respondan a tiempo o que demoren en dar respuesta, puesto que de

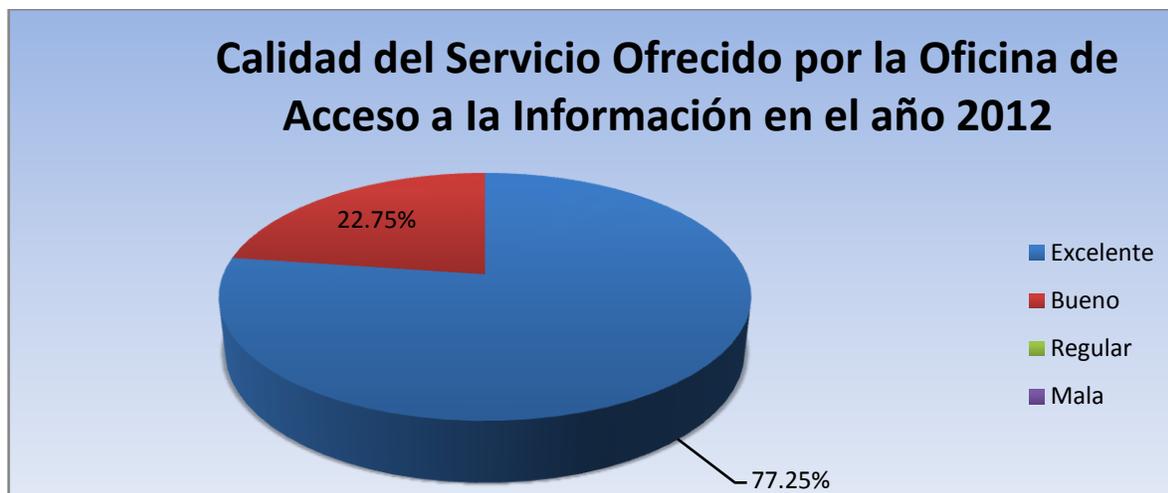
esto depende la imagen pública de la institución básicamente en lo concerniente a la transparencia que todas las instituciones públicas deben reflejar, persiguiendo que sea prioridad de todos los órganos de la institución ofrecer la información solicitada.

A continuación presentamos una relación de las Gerencias a las que se solicitó información y el tiempo promedio que se tomaron en dar respuesta en el año 2012.

Consultoría Jurídica	0 días.
Gerencia de Planificación	1 día.
Gerencia de Afiliación	3 días.
Gerencia Administrativa	3 días.
Gerencia de Recursos Hum.	6 días.
Gerencia de Comunicaciones	7 días.
Gerencia de Salud	11 días.
Gerencia Financiera	13 días.

Este año la Oficina de Acceso a la Información tardó 12 días promedio para entregar las informaciones requeridas; lo que se pretende transmitir es que de la rapidez o lentitud con la que las gerencias respondan a las solicitudes realizadas por esta oficina, es lo que determina en gran medida la calidad del servicio de la misma, en este caso la Gerencia Financiera en este año fue la que más tiempo tardó en responder y la Consultoría Jurídica la que menos tiempo tardó.

## Calidad del Servicio Ofrecido Por la Oficina de Acceso a la Información



La Oficina de Acceso a la Información tiene como principal propósito facilitar y garantizar el libre acceso a la información pública a los ciudadanos, ofreciendo un servicio completo, de calidad y transparencia.

La gráfica que se visualiza muestra la eficiencia con la que nuestra oficina desempeña sus funciones, arrojando como resultado que los solicitantes califican el servicio de excelente el 77%; bueno el 22.75%; regular un 0% y malo para un 0%; de acuerdo a nuestra encuesta de satisfacción entregada a los mismos al momento remitirles la información solicitada.

En el año 2012 comparado con el año 2011 resulta evidente que la Oficina de Acceso a la Información ha mejorado la calidad de su servicio, en el entendido de que en este año ningún solicitante ha calificado nuestro servicio de regular, en el que el 26 % calificó el servicio de la Oficina de Acceso a la Información de bueno; el 3 % de regular; y el 71% de excelente.

Es importante resaltar las mejoras realizadas en el contenido de la página web, dentro de estas, la publicación de un video informativo de la Oficina de Acceso a la Información; la publicación de un informe de la actividad La Semana de Transparencia promovida por el Responsable de la Oficina de Acceso a la Información; la publicación de las leyes y reglamentos que la rigen; entre otras.

### Tipos de Informaciones Solicitadas a la Oficina de Acceso a la Información en el año

2012



Lo que refleja esta gráfica es que de acuerdo al registro de solicitudes de información pública, de 53 solicitudes, 13 % de ellas fueron acerca de la cantidad de afiliados en el Régimen Subsidiado y Régimen Contributivo; 12 % de estas fueron acerca de los Estados Financieros de la institución; 7% acerca de la cobertura de los servicios del Seguro Nacional de Salud; 6% informaciones generales de la institución; 3 % acerca de los contratos concertados por el Seguro Nacional de Salud.

En lo concerniente al renglón (“Otros”) con un 12%, en éste agrupamos las diversas informaciones solicitadas, que no pertenecen a los renglones anteriormente indicados, y que agrupados no forman una gran cantidad de manera particular, como por ejemplo solo fue solicitado 1 historial clínico, 2 certificación de ingresos a prestadores de servicios, 1 plan de compras para la institución, entre otros. En síntesis, la información más solicitada a la institución fue acerca de la cantidad de afiliados en el Régimen Subsidiado y Régimen Contributivo.

### **Responsable de Acceso a la Información**

El Responsable de Acceso a la Información participó en numerosas actividades de Transparencia, como charlas, talleres, desplazándose a diversos puntos del país. Entre estos están la Coordinación del Taller Acceso a la Información Pública en la Práctica en la Jornada de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Ministerio de Salud Pública; participación en la Jornada Nacional de Educación sobre la Ley 200-04, de acceso a la información pública impartiendo 5 talleres de acceso a la información en Escuelas de Monción, Mao, Santo Domingo y Herrera; participación en el Encuentro de Presentación de Resultados del Observatorio Ciudadano del Seguimiento al IPAC; fue designado como miembro de la Comisión de Ética del SeNaSa, y participó en la Semana de la Ética 2012.

El Responsable de Acceso a la Información en el año 2012 creó el sistema de correspondencia de Senasa, estableciendo así un control de la circulación de los documentos a nivel interno y externo; creó también una descripción de puesto de los empleados de la Oficina de Acceso a la Información; creó el Proyecto de Automatización de la Gestión Documental y el Sistema Institucional de Archivo de Seguro Nacional de Salud.

## **Proyecto de Automatización de la Gestión Documental**

Para el año 2012 una de las acciones de alta prioridad para la Oficina de Acceso a la Información fue consolidar el Sistema Institucional de Archivo e iniciar la Automatización de la Gestión Documental permitiendo así la rápida disponibilidad de los documentos requeridos por los ciudadanos y ciudadanas en condiciones que garanticen adecuados controles de accesibilidad, confiabilidad, preservación y seguridad.

El artículo 10 del Reglamento de aplicación de la Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública en su inciso “c”, establece como una de las funciones del Responsable de Acceso a la Información, realizar las gestiones necesarias para localizar los documentos en los que conste la información solicitada y en su inciso “e” instituir los criterios, reglamentos y procedimientos para asegurar la eficiencia en la gestión de los solicitudes de acceso a la información, elaborando un programa para facilitar la obtención del información del organismo, institución o entidad, que deberá ser actualizado periódicamente y que incluya las medidas necesarias para la organización de los archivos.

Se ha demostrado que la conservación de los documentos en físico resulta de un elevado gasto de inversión y mantenimiento, ejemplo de esto, un considerable nivel de impresión de papel que implica gastos exorbitantes para la administración, además de afectar la preservación del medio ambiente, para evitar estos gastos se ideó el Proyecto de Automatización de la Gestión Documental.

La ejecución de la primera etapa de Automatización de la Gestión Documental consistente en digitalizar toda la información del Seguro Nacional de Salud, se inicia en junio del año 2012. Dicha implementación ha sido dividida en dos etapas:

Una primera consistente en la digitalización de los documentos en el archivo central de SeNaSa a los fines de sustituir el soporte físico (papel) por soporte electrónico (imágenes, base de datos).

La segunda etapa consistirá en la automatización de todos sus procesos y flujos de trabajo (workflow) con el objeto de suprimir el uso, consumo y conservación de papel (implantación del modelo de Oficina Sin Papel).

Entre los beneficios específicos de este proyecto están:

- a) aumento en los niveles de control documental;
- b) mejora en la eficacia de los procesos;
- c) reducción significativa de gastos administrativos;
- d) aumento en la calidad de la información;
- e) acceso a la información desde fuera de la oficina;
- f) contribución con la preservación del medio ambiente y los recursos naturales;
- g) mejora en los niveles de transparencia y rendición de cuentas, entre otros.

Para este proyecto fue creado el Centro de Digitalización, que cuenta con tres áreas principales. El Área de Preparación, el Área de Digitalización y el Área de Verificación de Calidad. Fueron adquiridos 9 escáneres de alta capacidad y rendimiento; y fueron contratadas 41 personas que laboran 24 horas para agilizar la productividad debido al cúmulo de documentos y expedientes que deben digitalizarse.

La Automatización de la Gestión Documental es una de las innovaciones introducidas por la Oficina de Acceso a la Información, reflejo de su éxito son los **6, 895, 468 documentos financieros digitalizados** desde Junio del año 2012 hasta Diciembre 2012 superando así la meta establecida de 5, 000,000; y **75, 270 documentos de afiliados digitalizados** desde Junio 2012 hasta Diciembre 2012, superando la meta establecida de 70, 000 a pesar de los percances suscitados en el año. Diariamente se digitalizó alrededor de 140, 000 documentos.

## Proyecto Sistema Institucional de Archivo para la Implementación del Cuadro de Clasificación y Tabla de Retención Documental

Se aprobó la segunda versión de la Tabla de Retención Documental en la que se incluyeron las oficinas regionales.

Se creó la Comisión de Valoración Institucional como órgano responsable del proceso de valoración, que desarrollará sus atribuciones en el ámbito del archivo central; integrada por la representante de la dirección ejecutiva, el consultor jurídico, el encargado del archivo central y el encargado del archivo de gestión que custodia la serie por valorar.

Se implementó la Tabla de Retención Documental estableciendo así el tiempo de conservación de los documentos; se creó el Cuadro de Clasificación de Archivo y se actualizaron las políticas del archivo central.

Elaborado por: **Tania De León Báez**

Revisado por: **Carlos Barranco**

**Fecha: 05/01/2013**