

INFORME DE GESTIÓN DE LA OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN 2013

Oficina de Acceso a la Información



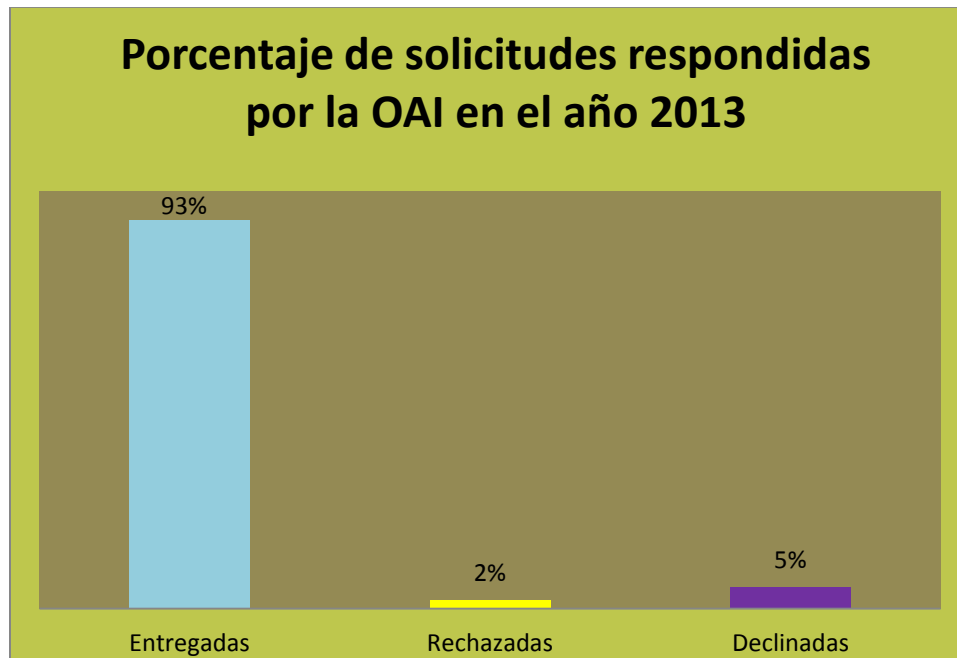
SeNaSa

Seguro Nacional de Salud

Nuestra ganancia es tu salud

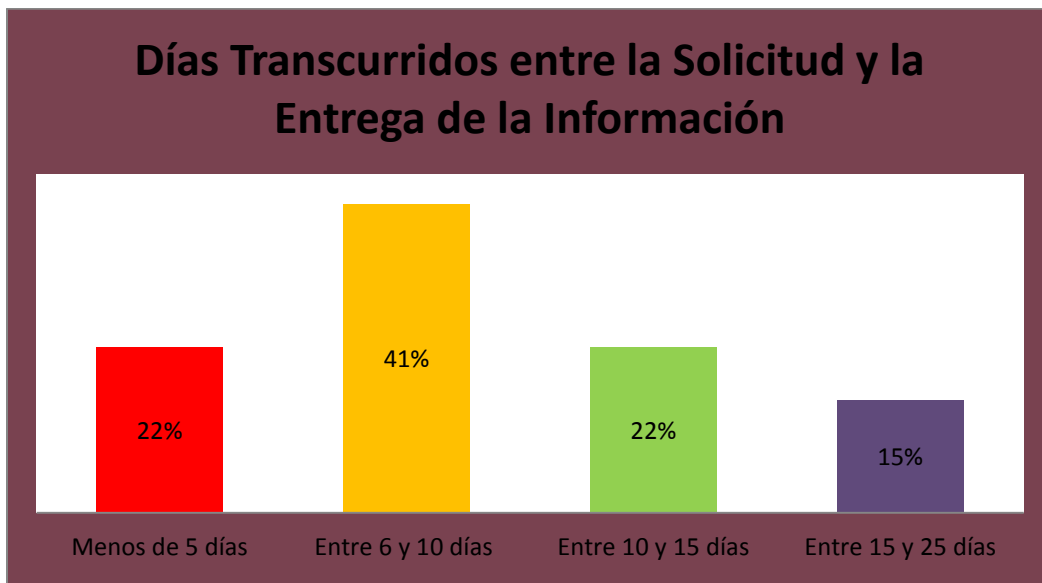
1.1 Gestión de Transparencia y Acceso a la Información 2013

Conforme al Registro de solicitudes de información pública del año 2013, la Oficina de Acceso a la Información recibió 41 solicitudes de información pública, de las cuales 38 fueron entregadas; 2 fueron declinadas por los solicitantes; y 1 fue rechazada.



Si comparamos el flujo de solicitudes recibidas de este año con las tramitadas durante el 2012, podemos notar que este año ha sido menor la cantidad de solicitudes recibidas (41 vs. 53), y en consecuencia menor el número de informaciones entregadas. Esto debido en gran medida a la constante actualización que realizamos en el portal de Transparencia de la Página Web de SeNaSa y la gran cantidad de información que publicamos. Durante el año 2013 una solicitud fue rechazada al igual que en el 2012.

1.2 Tiempo Promedio de entrega de la Información Solicitada



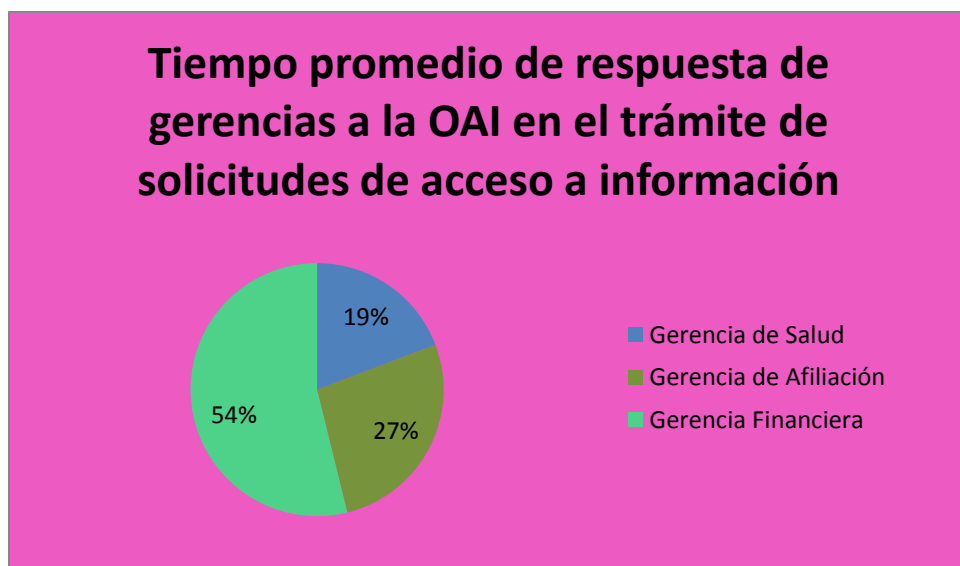
Acorde al registro de solicitudes de información pública, el 22% de las solicitudes fueron respondidas en menos de 5 días; el 41% entre 6 y 10 días; el 22% entre 10 y 15 días; y el 15% entre 15 y 25 días. Como puede verse, todas las solicitudes fueron respondidas en el plazo legal. En total sumaron 4 prórrogas en este año a diferencia del año 2012 en cual fueron 12 lo que se traduce en una disminución significativa del uso del plazo extraordinario que la ley otorga.

Este año como podemos notar el porcentaje de solicitudes respondidas en menos de 5 días es menor al del año 2012 (22 vs 24); la cantidad de solicitudes respondidas entre 5 y 10 días (41 vs 24); el porcentaje de solicitudes respondidas entre 10 y 15 días (22 vs 24) y el porcentaje de solicitudes respondidas entre 15 y 25 días disminuyó significativamente este año (15 vs 60) 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.

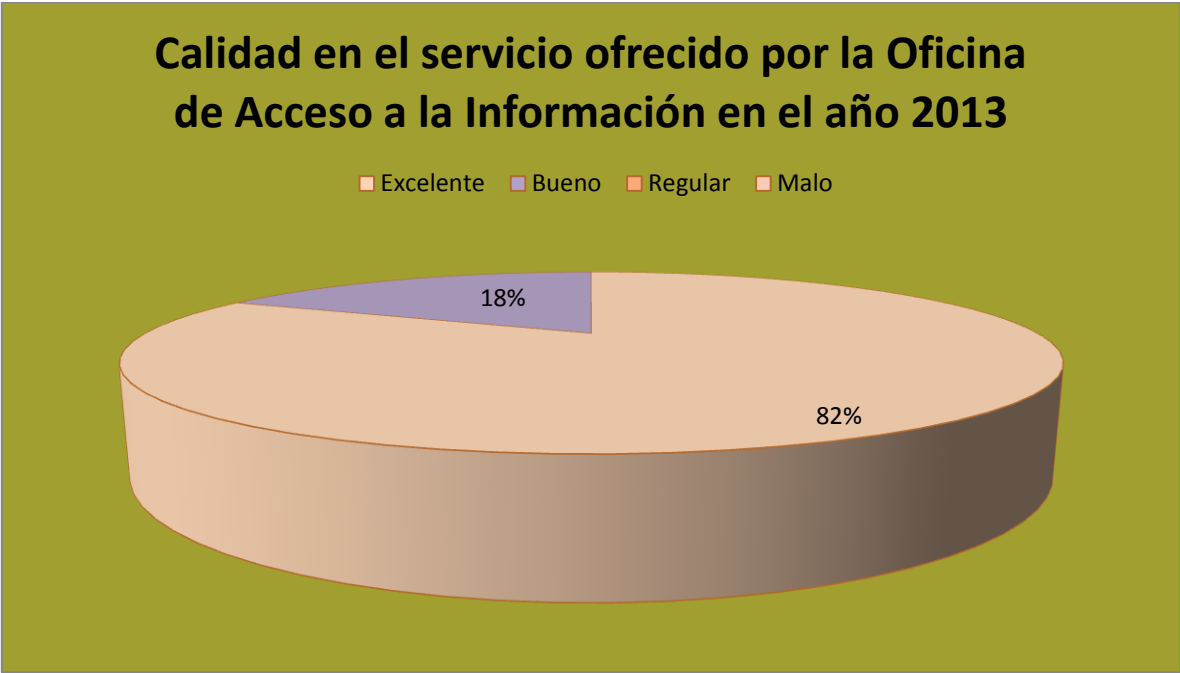
A continuación presentamos una relación de las Gerencias a las que se solicitó información con más frecuencia y el tiempo promedio que se tomaron en dar respuesta en el año 2013.



Gerencia de Salud	5 días.
Gerencia de Afiliación	7 días.
Gerencia Financiera	14 días.

Este año la Oficina de Acceso a la Información tardó 13 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. Este año la Gerencia Financiera fue la que más tiempo tardó en responder al igual que en el 2012 y la Gerencia de Salud que menos tiempo tardó.

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



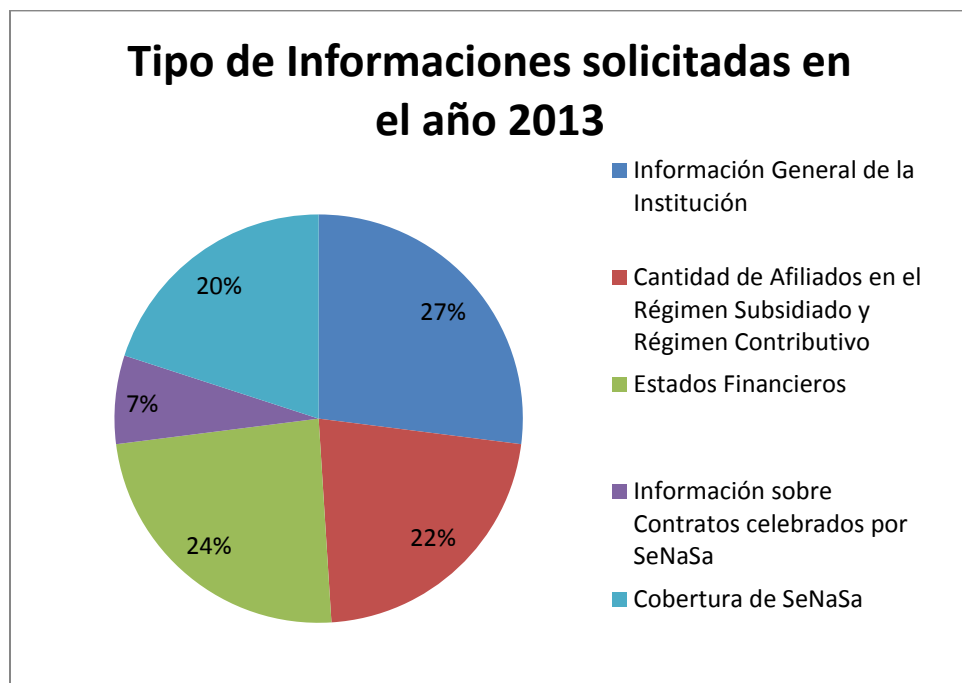
La Oficina de Acceso a la Información tiene como principal propósito facilitar y garantizar el libre acceso a la información pública a los ciudadanos, ofreciendo un servicio completo, de calidad y transparencia.

La gráfica que se visualiza muestra la eficiencia con la que nuestra oficina desempeña sus funciones, arrojando como resultado que el 89% de los solicitantes califican el servicio de excelente; el 11% bueno; 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 2013 comparado con el año 2012 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 el 89% de los solicitantes califica de excelente a diferencia del 2012 (89% Vs. 77%); el 11% de bueno a diferencia del año 2012 (11% Vs. 23%); regular (0%) y malo (0%).

1.4 Tipo de Informaciones Solicitadas a la Oficina de Acceso a la Información en el año 2013



Lo que refleja esta gráfica es que de acuerdo al registro de solicitudes de información pública, de 41 solicitudes, 9 de ellas fueron acerca de la cantidad de afiliados en el Régimen Subsidiado y Régimen Contributivo; 10 de estas fueron acerca de los Estados Financieros de la institución; 8 acerca de la cobertura de los servicios del Seguro Nacional de Salud; 11 informaciones generales de la institución; 3 acerca de los contratos concertados por el Seguro Nacional de Salud.

1.5 Matriz de Responsabilidades

La Oficina de Acceso a la Información implementó en este primer trimestre del 2013 la Matriz de Responsabilidades de SeNaSa cuya base legal está contenida básicamente en la Ley 200-04 que crea el Servicio Permanente de Información Pública y su Reglamento de Aplicación (Decreto 130-05), aprobada por la Dirección Ejecutiva en fecha 22 de febrero de 2013, notificada a todos los funcionarios involucrados el 28 de febrero del mismo año y socializada con los mismos el día 8 de Marzo 2013.

El objetivo de ésta es garantizar la entrega de información en tiempo hábil y asimismo la calidad de su servicio comprometiendo a todos los envueltos en este proceso directo e indirectamente asignándoles obligaciones. Con la Resolución No. 3/2012 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) *“Se pone en vigencia la matriz de responsabilidad informacional como instrumento para la transparencia activa, a los fines de garantizar el flujo de información hacia la Oficina de Acceso a la Información Pública en tiempos oportunos”* Art. 1.

La matriz de responsabilidad establece una red de colaboradores, a lo interno, de las instituciones en relación a la disponibilidad de información de oficio y su presentación de forma permanente, adecuada, veraz y oportuna a través de los Portales de Transparencia Gubernamental, siendo cada uno de los involucrados solidariamente responsable de la disponibilidad de información según los tiempos previstos” Art. 5. Según el Art. 6 de la Resolución 3/2012 *“Cada tipo de información contenida en la matriz deberá ser provisto a la Oficina de Acceso a la Información Pública en los tiempos previstos, de conformidad con las políticas de estandarización de portales de Transparencia gubernamental emitidas por la DIGEIG, y la indicación de los mismos deberá visualizarse en la matriz de responsabilidad”*.

Según el Art. 7 de la Resolución 3/2012 *“Todos los involucrados en la matriz de responsabilidad informacional deben proveer a la Oficina de Acceso a la Información Pública sus respectivas informaciones dentro de las 48 horas de producida la misma”*. Con esta innovación el proceso de trámite de información toma un curso distinto, en el que la información fluye de oficio a la Oficina de Acceso a la Información sin necesidad de que la misma requiera información a las dependencias de SeNaSa.

1.6 Sección de Transparencia de la Página Web de SeNaSa

En el año 2013 la Oficina de Acceso a la Información en respuesta a los lineamientos trazados por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental procedió a estandarizar y actualizar la sección de Transparencia de la Página Web de SeNaSa conforme a la establecido en la Resolución No. 1/13 sobre Políticas de Estandarización de Portales de Transparencia de enero 2013, lo que dio como resultado que 52 ítems de dicha sección estuvieran actualizados, esto posteriormente se tradujo en 100% de cumplimiento según la evaluación realizada por la DIGEIG.

1.7 Avances en el Proyecto de Automatización de la Gestión

Documental 2013

Para el año 2013 una de las acciones de alta prioridad para la Oficina de Acceso a la Información fue consolidar 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. A diciembre del año 2013 ascendía a 6, 220,022 de documentos financieros digitalizados y a 2, 499,982 documentos de expedientes de afiliados procedentes en su mayoría de las oficinas regionales.



Área de Digitalización

Dentro de las mejoras tecnológicas realizadas en el Centro de Digitalización en el año 2013 podemos citar la instalación de fibra óptica entre el Centro y la Sede Central, la adquisición de 11 computadoras, la adquisición de 11 impresoras de códigos de barra, la instalación de sistema de cámaras de seguridad por circuito y la implementación de auto-indexado de expedientes de afiliados.

Como parte de la optimización de los recursos humanos del Centro de Digitalización la Supervisora de dicho centro realizó un Diplomado en Liderazgo y Supervisión y todo el personal recibió capacitación y entrenamiento sobre indexado y participó en el Taller Metodología de las 5 S. También se creó un Programa de Incentivos dentro del cual se realizó un torneo deportivo para cuyo desarrollo fueron instaladas en el parqueo de SeNaSa una malla y red, esto tuvo como resultado que la productividad aumentara un 25%.



Torneo deportivo

En el año 2013 dos de los beneficios pronosticados con la implementación del Proyecto de Automatización de la Gestión Documental fue la reducción significativa de gastos administrativos y contribución con la preservación del medio ambiente y recursos naturales, lo que fue verificado en el reciclado de aproximadamente 250,000 clips; 224 archivos metálicos de 4 gavetas que representó un ahorro para la institución de RD\$1,568,000.00 y el reciclado de 355,300 folders que representó un ahorro para la institución de RD\$1,780,500.00,00.



Folders reciclados



Clips reciclados

En año 2013 se elaboró el Manual de Políticas y Procedimientos del Centro de Digitalización a los fines de garantizar los controles en la calidad de los procesos desarrollados en el mismo y fue creada también el Área de Codificación.



Área de Codificación

También se creó el Área de Auditoría y Control de Calidad en la cual se designaron 5 empleados que realizaran la verificación del 100% del trabajo realizado por el personal del Centro de Digitalización, en dicha Área se establecieron los límites máximos de errores permitidos y se incluyó la calidad en las políticas de incentivos por productividad, lo que tuvo como resultado poder detectar los errores que cometía el personal de manera individual y la socialización de dichos errores con los mismos para concluir el año con un índice de error de 0.4%.

En este 2013 la Oficina de Acceso a la Información promovió la adquisición de 7 Certificados de Firmas Digitales como parte de los avances observados en el Proyecto de Automatización de la Gestión Documental de SeNaSa con el que se agrega validez legal a los documentos firmados electrónicamente con cada firma, agilizando así el flujo de los procesos institucionales.

1.8 Archivo Central

En el año 2013 el Archivo Central realizó 2 monitoreos a los archivos de gestión de la institución a los fines de verificar el cumplimiento del Cuadro General de Clasificación de Archivos, el último monitoreo arrojó como resultado un alto índice de eficiencia en implementación del Cuadro de Clasificación de archivos que se evidencia en las 29 de 31 gerencias que están al día en la implementación de dicho cuadro.

Durante este año se realizaron 113 transferencias de las cuales 32 fueron de expedientes financieros y 81 de expedientes de afiliados.; se realizó además la descripción de expedientes financieros correspondiente a cuarenta y seis cajas, 6 del año 2005 y 40 del año 2006.

1.9 Unidad de Correspondencia

En el año 2013 se registraron 6,122 correspondencias externas tramitadas y 6,225 correspondencias internas tramitadas; se diseñó el módulo de registro de correspondencia que será la vía para solicitar y recibir los envíos de correspondencia; también se adquirió una computadora asignada al Supervisor de la Unidad de Correspondencia los fines de automatizar los procesos en dicha área.

El Supervisor de dicha unidad al igual que la Supervisora del Centro de Digitalización participó en el Diplomado Liderazgo y Supervisión y en el Taller Metodología de las 5S al igual que todo el personal de dicha unidad.

Elaborado por: **Licda. Tania De León Báez**

Revisado por: **Lic. Carlos Barranco**

Fecha: 16/01/2014