

INFORME GENERAL



Oficina de Libre Acceso a la Información Pública

O.A.I.



Preparado por: Lic. Victor Castillo
RAI

Introducción

Este Informe de Gestión recoge las estadísticas de las actividades realizadas por la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública durante el año 2012.

La Oficina de Acceso a la Información cumple su función de asegurar al ciudadano los derechos que la ley 200-04 le confiere. El RAI es el representante de la SISALRIL quien satisface al ciudadano en sus solicitudes de información. Consientes de esa responsabilidad, hacemos nuestro mejor esfuerzo para que, además de cumplir con la ley, en cada ciudadano quede la mejor experiencia de servicio, colaboración, disposición, prestancia y cordialidad que podamos ofrecer.

Nuestro objetivo siempre será el cumplimiento de la Ley, aprovechando las oportunidades para implementar mejoras constantes que faciliten el acceso de los usuarios que demanda nuestros servicios. De esta manera garantizamos una atmósfera de transparencia y de respeto a la Constitución de la República y las leyes que nos rigen. Procuramos que nuestro servicio sea cada vez mas eficiente y eficaz cumpliendo a cabalidad los plazos que son contemplados en la ley para cada proceso.

Sobre las Solicitudes de Información:

Las OAI tienen como finalidad, garantizar al ciudadano el libre acceso a la información de forma simple, sencilla, dinámica e idónea para que pueda obtener la información y de esa forma ejercer el derecho que la ley 200-04 le confiere en este aspecto. Por tanto las Oficinas de Libre Acceso a la Información, están obligadas a crear un espacio digital y colgar toda información de libre acceso en su sitio web, facilitando su obtención por parte del ciudadano.

Disminuye Formulario OAI y Aumenta Formulario L-311.

Con la difusión de la información pública en la Web y el proceso de mejora continua y de adecuaciones de nuestro portal, hemos logrado disminuir las solicitudes físicas y digitales de información, proporcionando así un más fácil, dinámico y económico método de obtención de la misma. De igual forma, la mayoría de los ciudadanos solicitantes utilizaban la OAI, para canalizar denuncias o quejas de los servicios que como afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social, buscaban comunicar a la Institución para que se les buscara una solución.

La entrada de la Línea 311 de Quejas, Denuncias y Reclamaciones se ha convertido en el vehículo idóneo de los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social que anteriormente canalizaban sus casos a través de la OAI, los cuales se comunicaban por vía telefónica o tenían que presentarse físicamente a la institución. El acceso a esta Línea le ha permitido a los afiliados ahorrar dinero y tiempo.

ESTADISTICAS

Durante el año 2012, hemos visto una reducción considerable en la cantidad de solicitudes físicas recibidas con respecto a periodos anteriores, debido a las facilidades puestas a disposición de la ciudadanía. Durante el periodo señalado en la OAI, se recibió un total de **8 solicitudes** de Información **físicas** y **5** solicitudes por vías **digitales** para un **total de 13** por las distintas vías. La información servida en la Web y las herramientas utilizadas dieron como resultado una mayor eficiencia reflejada en la disminución de las solicitudes recibidas.

Por la línea 311 se atendió un total de 220 casos, los cuales fueron redirigidos a las áreas institucionales correspondientes.

Relación 2012

	16	20	28	20	26	28	13	28	6	19	1	15	
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Subsidio	10	15	26	14	10	18	8	25	5	18	0	12	
RL	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Pension	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	
Inf. Gral-Inst	3	0	1	1	11	7	0	3	0	1	0	2	
Otros	2	3	1	4	5	3	5	0	0	0	0	1	
	16	20	28	20	26	28	13	28	6	19	1	15	220
Total Trimestral	64			74			47			35			

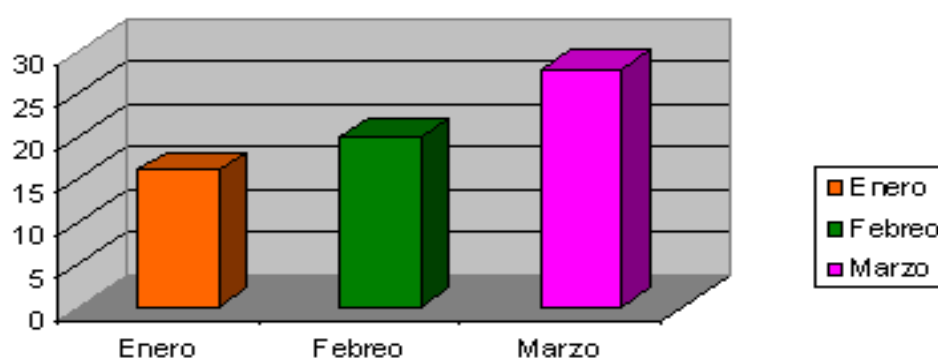
<u>Mes</u>	<u>311</u>	<u>OAI</u>
Enero	16	0
Febrero	20	0
Marzo	28	1
Total Primer Trimestre	64	01

Linea 311 Quejas y Reclamaciones

1er. Trimestre

Enero	Febreo	Marzo	
16	20	28	64

Quejas y Recl. Linea 311
1er. Trimestre 2012.



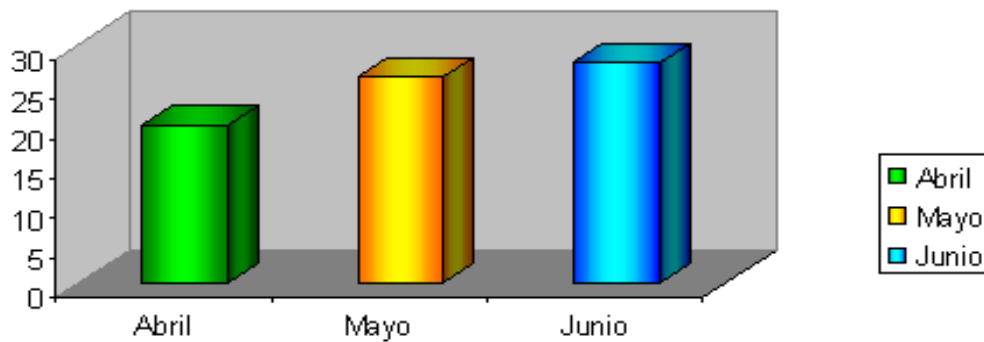
<u>Mes</u>	<u>311</u>	<u>OAI</u>
Abril	20	0
Mayo	27	0
Junio	28	0
Total Segundo Trimestre	75	0

Linea 311 Quejas y Reclamaciones

2do. Trimestre

Abril	Mayo	Junio	
20	26	28	74

Quejas y Recla. Linea 311
2do. Trimestre 2012.

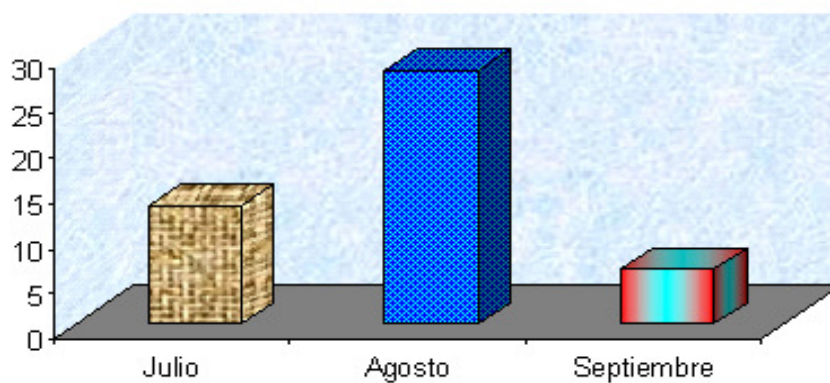


<u>Mes</u>	<u>311</u>	<u>OAI</u>
Julio	13	5
Agosto	28	0
Septiembre	6	0
Total Tercer Trimestre	47	5

Linea 311
Quejas y Reclamaciones
3er. Trimestre

Julio	Agosto	Septiembre	
13	28	6	47

Quejas y Recl. Linea 311
3er. Trimestre 2012.



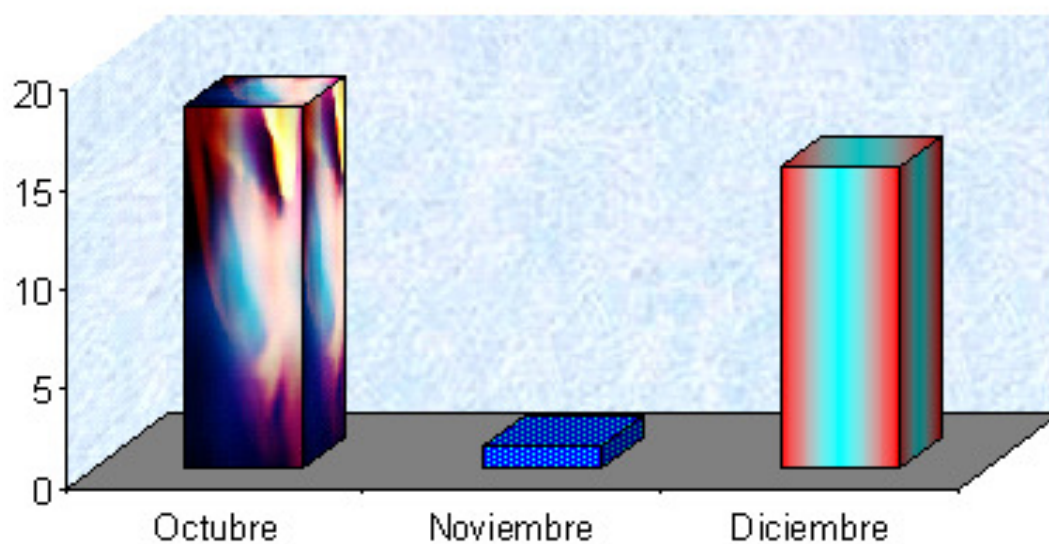
<u>Mes</u>	<u>311</u>	<u>OAI</u>
Octubre	19	2
Noviembre	1	0
Diciembre	0	0
Total Cuarto Trimestre	20	02

Linea 311 Quejas y Reclamaciones

4to. Trimestre

Octubre	Noviembre	Diciembre	
18	1	15	34

Quejas y Recl. Linea 311
4to. Trimestre 2012.



RESUMEN ESTADISTICO GENERAL

Linea 311		2012	
Quejas y Reclamaciones			
Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
72	75	47	20

**Q & R - Linea 311
4to. Trimestre, 2012.**

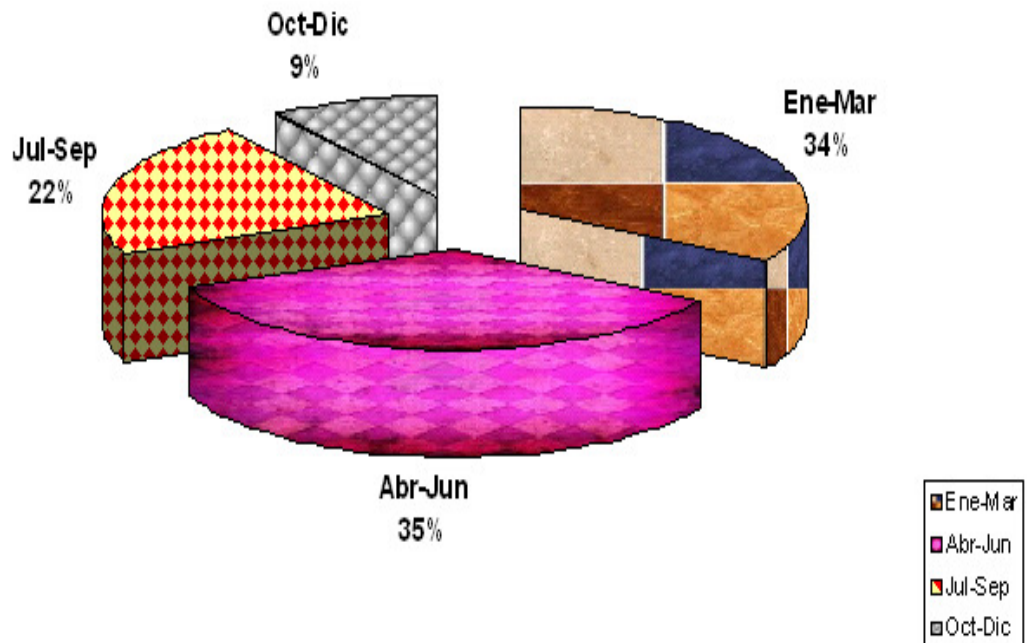
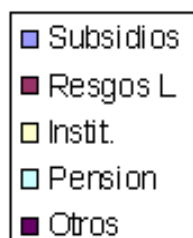


Gráfico de Temas mas frecuentes recibidos

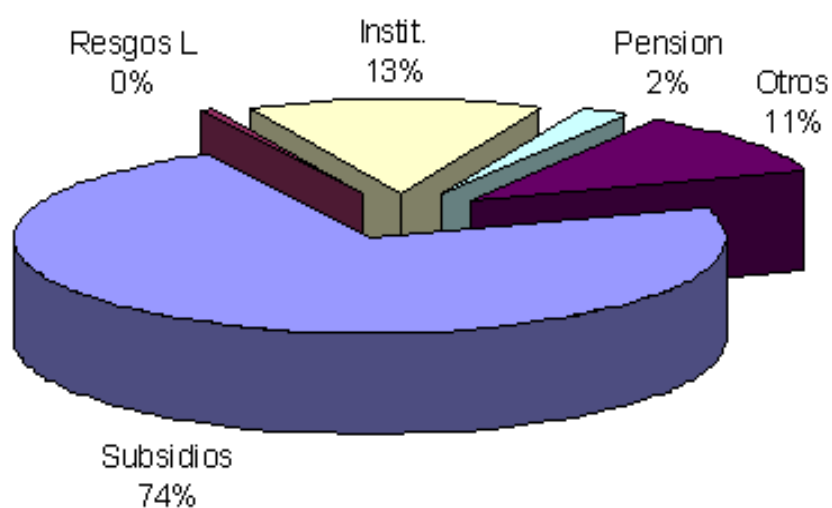
Linea 311

Quejas y Reclamaciones
Porcentaje x Tema

Subsidios	Resgos L	Instit.	Pension	Otros
161	1	29	5	24

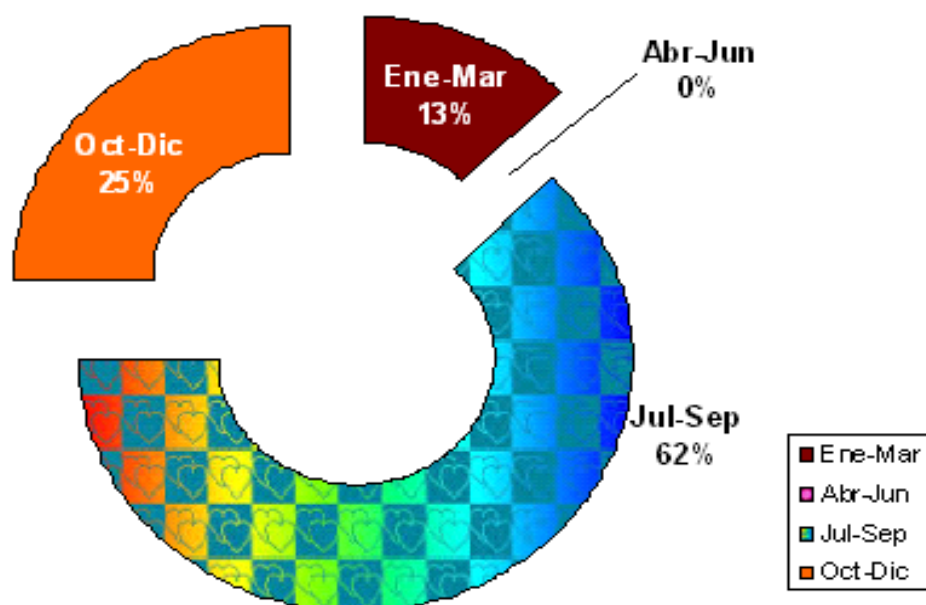


Gráficos Temas Linea 311



Solicitudes Trimestrales OAI

Grafico Solicitudes, OAI.
Trimestral, 2012.



Recepción de Visitas a la institución

Las visitas son realizadas por los usuarios o grupos, básicamente aquellos que interesados en informaciones sobre la 87-01 y el Sistema Dominicano de Seguridad Social. En algunos casos se trata de estudiantes que cumplen con las asignaciones de sus centros escolares.

Durante el año 2012 hemos recibimos 138 visitas de personas a las que se les ha brindado orientación sobre la ley 200-04, las funciones de la institución, sobre cómo llenar el formulario de solicitud o sobre sus derechos a solicitar información.

Detalle Estadístico

Solicitudes físicas	8
Solicitudes digitales	5
Línea 311	220
Recursos de amparos	0
Denegación de información	0
Recursos administrativos	0
Rechazo a solicitud	0
Limitación de acceso	0
Respuestas dadas dentro del marco	100%

Puntuación del 6to. Monitoreo de Participación Ciudadana

En el 6to. Monitoreo realizado durante el 2012 por Participación Ciudadana, obtuvimos una puntuación de **80.0** punto.

SOLICITUDES RECIBIDAS

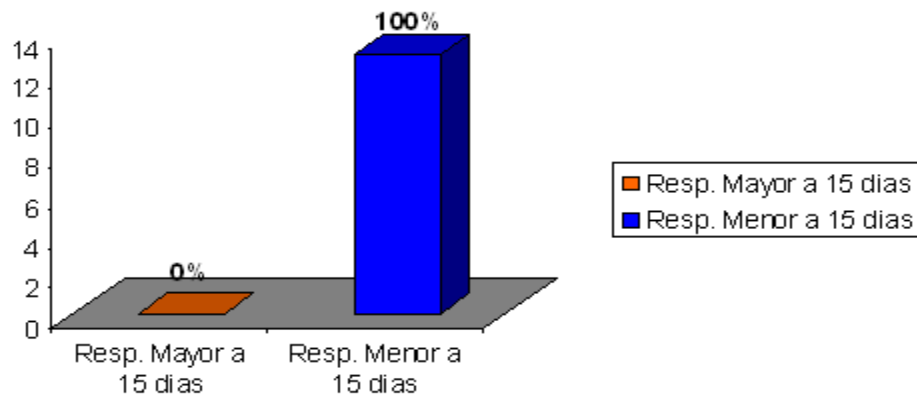
Físicas	Digitales
8	5



Respuestas 2012

Resp. Mayor a 15 días	Resp. Menor a 15 días
0	13

Tiempo de Respuestas OAI



Mejoras

Durante el 2012 trabajamos con la actualización del Manual de Procedimiento de la Oficina de Libre acceso a la información y la inclusión de mejoras en el proceso y la readecuación de algunos documentos.

Introducimos mejoras en nuestro sitio de transparencia en el portal de la institución a los fines de facilitar la navegación y el rápido acceso a la información por parte de los ciudadanos. De igual forma, se ha propuesto un proyecto de oficina virtual en la que dentro de los servicios disponibles al ciudadano estarán incluidos los de la OAI

Hemos implementado aunque no esta por el momento en el Manual, un registro de visitantes a la Oficina de la OAI. Igualmente se ha creado un material informativo en presentación de diapositiva en Power Point que utilizamos para orientar a quienes nos visitan sobre el SDSS, la ley 87-01 y las principales instituciones con sus roles que componen el sistema, haciendo especial énfasis en la SISALRIL.

Lic. Victor Castillo

Responsable Oficina Libre Acceso a la Información.

18 Diciembre 2012.